

الادارة العامة للبحوث

تأليف / برنت روبن

الاتصال والسلوك الإنساني

● ترجمة

نخبة من أعضاء قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية / جامعة الملك سعود

● راجع الترجمة

الدكتور عمر إسماعيل الخطيب

تأليف / برنت د. روبن



الإدارة العامة للبحوث



الاتصال والسلوك الإنساني

ترجمة

نخبة من أعضاء قسم وسائل وتكنولوجيا التعليم
بكلية التربية / جامعة الملك سعود

راجع الترجمة

الدكتور عمر إسماعيل الخطيب
قسم الإعلام/كلية الآداب/جامعة الملك سعود

معهد الإدارة العامة

١٤١٢هـ/١٩٩١م

هذه ترجمة كتاب :

Communication and Human Behavior

Brent D. Ruben
Rutgers University

MACMILLAN PUBLISHING COMPANY
NEW YORK

COLLIER MACMILLAN PUBLISHERS
LONDON- 1984

تمت الترجمة بتصرف

ملاحظة :

تمت ترجمة هذا الكتاب بجهد متساوٍ من قبل نخبة من أعضاء قسم وسائل وتكنولوجيا التعليم، بكلية التربية، جامعة الملك سعود ـــ على النحو التالى :

المحتويات

الصفحة

مقدمة*

تحكى لنا رسوم الكهف وغيرها من الآثار وإعادة تصور عصور ما قبل التاريخ ، عن أولى المحاولات لمواجهة الأسئلة المبدئية عن الوجود ، كالحياة والموت ، والمعانى والأهداف . فى الواقع لقد شكلت هذه الأسئلة ، ومحاولات الإنسان الأولى الإجابة عنها ، بداية دراسة السلوك الإنسانى .

تتقفى كتب التاريخ فى العادة بداية الدراسات المنظمة للسلوك عند قدماء الإغريق فقد نما الاهتمام بالنشاط الإنسانى أساساً من علم الفلسفة ، وحينما نضع فى اعتبارنا تأثير الطرق العلمية والاتجاه المتنامى نحو التخصص فى البحث عن المعرفة ، نجد أنه قد تطورت عدة حقول لدراسة السلوك كما كان الحال فى وقت سابق بالنسبة للظواهر الطبيعية والعضوية .

فى العقد الذى تلا ١٨٦٠م أعطى أوجست كونت August Comte اسم علم الاجتماع لدراسة المجتمع والوجود الاجتماعى ، وفى العقد الذى تلا ذلك تأسست مختبرات العلوم النفسية الخاصة ، بواسطة و يلهلم فنت WILHELM WUNDT ووليام جيمس WILLIAM JEMES . إن أصول علم الإنسان تعود أيضاً لمنتصف القرن التاسع عشر ولأعمال الباحثين البريطانيين «مين MAINE» و «تايلور TYLOR» ، وفريزر «FRAZER» . أما حقل العلوم السياسية وحقل الاتصال ، فيمتدان بجذورهما إلى أوائل عصر الإغريق ، وقد تكونت كحقلين متخصصين فى العقد الذى تلا سنة ١٩٠٠م .

• ترجمة : د . عبدالسلام عبدالحق النقشبندى .

إن دراسة السلوك الإنسانى اليوم لا تعد مهمة بالنسبة لعلماء الاجتماع وعلم أصول الإنسان (الأنثرو بولوجيا) وعلم النفس والعلوم السياسية والا تصال فحسب، ولكن تعد مهمة أيضاً بالنسبة للباحثين فى عدد يربو على اثنى عشر حقلاً، بما فيها الأدب، والتاريخ، والأحياء، وعلوم الأديان، والفنون، والقانون، والطب، والفلسفة.

إن التحديات التى تواجه الأشخاص العاملين اليوم فى كل حقل من هذه الحقول هى التحديات نفسها التى واجهت الإنسان لآلاف خلت من السنين.

وكما فعل أجدادنا الأ وائل، فإن الناس اليوم يواجهون ظروفاً يصعب فهمها، ولا يمكن أن يتأقلم الإنسان معها بسهولة، مثل: معجزة الولادة، معاناة المرض، مأساة الموت، والبحث عن هدف الحياة ومعناها.

وكما فى كل جيل فإن عدداً من الفروع التى تحمل علامة فارقة لحضارة ووقت معينين ينبع من مثل هذه المواضيع الكبيرة. مجتمعات اليوم يجب عليها أن تعالج مشكلات وتوقعات التغير التقنى السريع، بما فيها من تطور مفاهيم الزواج والعائلة والشيخوخةوالزوال،وارتفاع معدلات الجريمة، والطاقة والضغوط الاقتصادية، وهكذا دواليك. و يواجه أفراد المجتمع اليوم بعضاً من المشاكل الأخرى الصغيرة التى لا تقل أهمية، مثل: علاقة شخصية تعرضت للمشاكل، أو ترقية لم تتحقق، أو صديق غير مهتم، أو وظيفة لم تتحقق، التحيز والتفرقة التى تؤلم، الأب الذى لا يقدر بعض الأمور، الصراع الزّوجى الذى يصعب فيه التوفيق، أو الطفل الذى يخيب آمال من يحبونه.

سواء كانت وجهة النظر عن طريق علم النفس أو الا تصال، العلوم السياسية أو الفنون، فإن معرفة السلوك الإنسانى يمكن أن يكون لها قيمة كبيرة فى محاولة فهم ومعالجة ظروف الوجود، وأيضاً المساعدة على فهم الشخص لنفسه، ولأعماله، ولحوافزه، وعواطفه، وآماله.

يستطيع الإنسان أن يختار لاستكشاف السلوك من بين عدد من وجهات النظر العلمية، ولكن فى هذا الكتاب فإن الوجهة المختارة هى علم الاتصال. وسيكون الهدف هو توفير مقدمة شاملة، ومع ذلك مبدئية، لهذا الحقل ومعالجته لتفسير النشاط الإنسانى. ومما ساعد على الأخص فى تطوير هيكل هذا الكتاب المعطيات التى توافرت من نظرية النظم العامة، التفاعل الرمزى، علم دلالات الألفاظ، علم اجتماع المعرفة، وعلم الإدراك. إن نظرية النظم العامة توجه انتباهنا للحقول العلمية المختلفة التى يدرس فيها علم الاتصال، وتعطينا الحافز والوسيلة لدمج وجهات النظر المختلفة. ولا تشجع نظرية النظم العامة استكشاف دور الاتصال فى الحياة البشرية فقط، ولكن تشجع دوره أيضاً فى مجال الأنشطة الأساسية فى حياة جميع الكائنات الحية. وأبعد من ذلك، فإن نظرية النظم العامة تدل على أهمية فحص الاتصال على مستويات مختلفة: الحيوى (البيولوجى) والنفسى، جنباً إلى جنب مع الاجتماعى، الحضارى، والتقنى. وأخيراً فإن نظرية النظم توفر لنا طريقاً لوصف العلاقات المتداخلة بين هذه المستويات من النشاط الإنسانى.

ومما يركز الانتباه على أدوار الرموز والمعلومات، والعمليات التفسيرية فى حياة الإنسان، علوم المعرفة المختلفة فى التفاعل الرمزى، وعلم اجتماع المعرفة، ونظرية دلالات الألفاظ العامة، وعلم الإدراك. إن مفاهيم التفاعل الرمزى وعلم اجتماع المعرفة توفر لنا أيضاً قاعدة لفهم شبكة العلاقات المعقدة التى تصل الأفراد بالوحدات الاجتماعية المتعددة التى يعملون فيها.

يتكون كتاب (الاتصال والسلوك الإنسانى) من فصول تكون كل مجموعة منها باباً من أبواب الكتاب، وكل فصل يعرض مواد بصرية بجانب المادة اللفظية. الصور والرسوم والجداول يقصد منها الفائدة العلمية بجانب الناحية الجمالية، فهى توضح وتفصل الأفكار التى تناقش فى محتوى الكتاب.

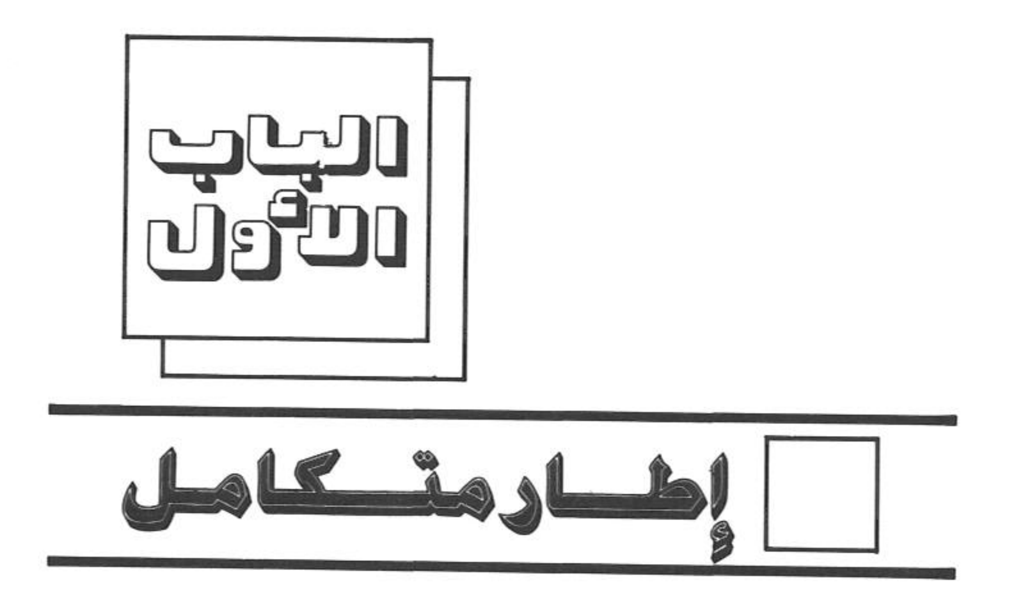
يوفر لنا الباب الأول إطاراً دلاليًا (أو مرجعيًا) لجميع أجزاء الكتاب. فى الفصل الأول، يذكّر القارىء بالمعانى المتعددة لكلمة اتصال، و يتعرف على بعض العوامل التى ساهمت فى هذا التنوع. الفصل الثانى يعطينا منظوراً للاتصال بصفته عملية أساسية فى الحياة. الفصل الثالث يراجع أهم معطيات تطور علم الاتصال منذ أيامه الأولى حتى الوقت الحاضر، و يوفر محتوى لفهم التقاليد العلمية المختلفة التى تؤثر على التفكير المعاصر فى علم الاتصال.

إن طبيعة الاتصال الإنسانى يجرى استكشافها بعمق فى الباب الثانى ابتداء من الفصل الرابع الذى يشرح طبيعة ودور الرموز. و يناقش الفصلان الخامس والسادس مصادر المعلومات اللفظية وغير اللفظية التى لها أهمية فى حياة الإنسان. و يعالج الفصل السابع الطريقة التى يختار بها الناس، و يفسّرون ويحتفظون بالمعلومات. و يتناول الفصل الثامن طبيعة تقنية الاتصال ووظيفته فى توسيع قدراتنا على معالجة المعلومات.

أما الباب الثالث من الكتاب فينظر إلى استعمال ونتائج الاتصال الإنسانى، حيث يركز الفصل التاسع على الفرد، وتتناول الفصول العاشر والحادى عشر والثانى عشر دور الاتصال فى العلاقات، والجماعات والمؤسسات، والمجتمعات والحضارات، على هذا الترتيب.

برنت روبن
بل ميد، نيوجرسى.




الباب
الأول
إطار متكامل





الفصل الأول

مدخل :

ما هو الاتصال ؟

أنا أعرف أنك تعتقد أنك قد فهمت ما تظن أننى قد قلته ،
لكنى لست واثقاً أنك تدرك أن ماسمعته أنت
ليس هو ما عنيته أنا .

ترجمة

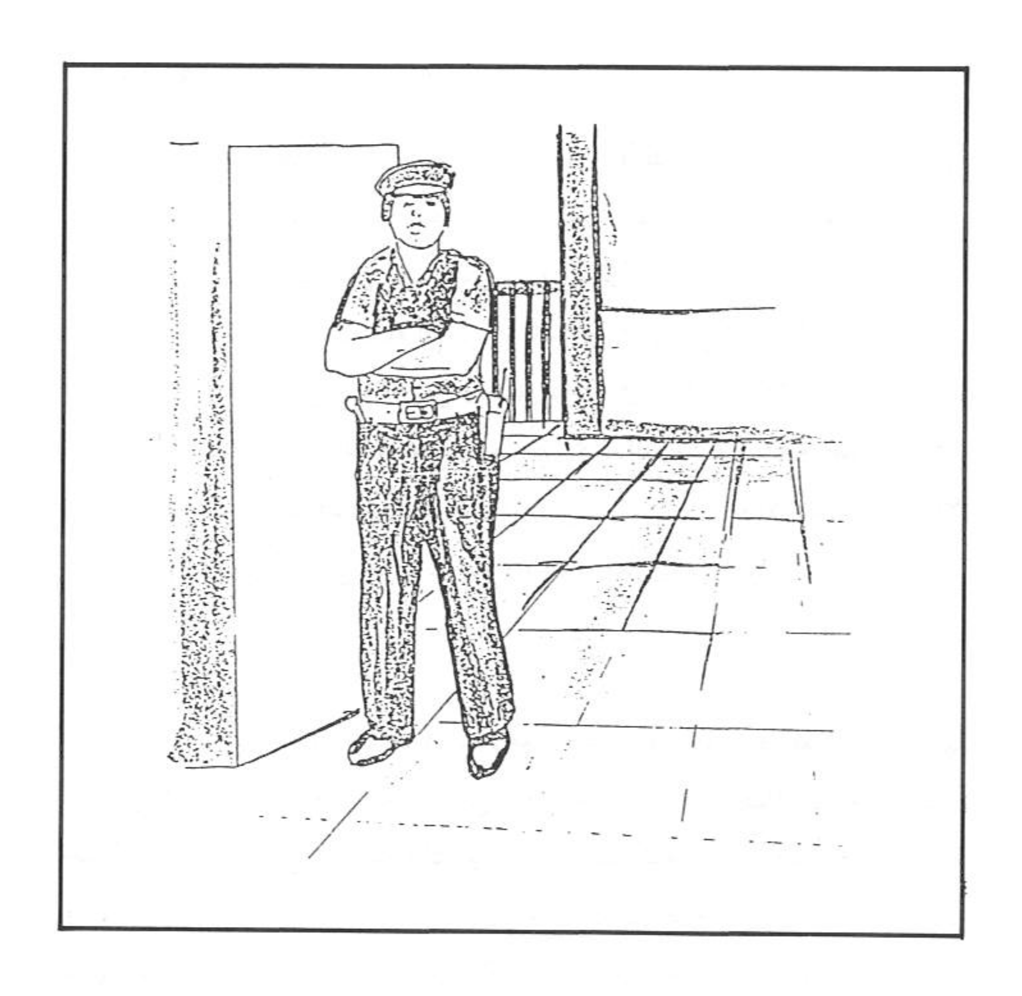
د. صالح بن مبارك الدباسي

ما هو الاتصـــال ؟

إن كـلمة «الاتصال» من الكلمات القليلة التى يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معـانٍ عـديـدة مختلفة، وعند ذكر كلمة **«الاتصال»** يتصور بعض الناس الموقف الـذى يخـاطـب فـيـه أحد المتحدثين جمهوراً من المستمعين وهو واقف خلف المنصة، وقد تـعـنـى أيضاً النقاش الحماسى بين الزملاء أثناء حضورهم فى اجتماع، أو قد تشير أيضاً إلى تبادل النظرات بين الأصدقاء، و يعتقد آخرون أن المعنى الأساسى لهذا اللفظ هو ما يـشير إلى وسـائـل الاتـصـال الجماهيرية، مثل الصحف والتلفزيون والكتب والمجلات والـراديـو، أو الـصـنـاعة القائمة على التسجيلات الصوتية. كما أن هناك بعض الناس الـذيـن يـعتقدون أن كلمة **«الاتصال»** لها علاقة بالحاسبات الآلية، وصمامات أشعة كاثود والنهايات الطرفية وخطوط الاتصال التلفونية والأقمار الصناعية.

فـالاتـصـال قد يشير إلى : مناقشة، أو قرص فيديو، أو تلفزيون سلكى، أو موعظة، أو لـيـلـة لا تنسى فى المسرح، كما قد يدل أيضاً على المجهودات التى يبذلها طفل يحاول أن يتغلب على التأتأة، وقد يشير كذلك إلى مجال دراسى.

وأحـيـانـاً تـسـتـخـدم هذه الكلمة للدلالة على شفرة مورس، أو لافتة تبين اتجاهات المرور فى الشارع، أو إعلام الإشارة، أو زى موحد، أو راديو موجه للمواطنين، أو مكالمة تـلـفـونـيـة من مكان بعيد. وقد يشير **الاتصال أيضاً** إلى ما يفعله الإنسان وهو يمشى على شـاطـىء الـبحر مفكراً قرب الغروب. وقد يشير إلى دمعة أو ابتسامة ذات معنى، أو لغة الإشارة التى يستخدمها الأصم أو الأبكم، أو حتى الصمت التام.



خصائـص الاتصـال:

قد تبدو أسباب اختلاف معانى كلمة «**اتصال**» محيّرة فى أول الأمر، ولكن المعانى المختلفة لهذه الكلمة ــ كما سوف نرى فى الفصل الثالث ــ قد نشأت وتطورت عبر التاريخ الطويل لدراسة علم الاتصال. ويكفينا الآن أن ندرك المدى البعيد للأنشطة والأفعال التى تشير إليها كلمة «**الاتصال**»، وأن نتعرف على بعض العوامل التى ساهمت فى اكتسابها كل هذه المعانى المختلفة.

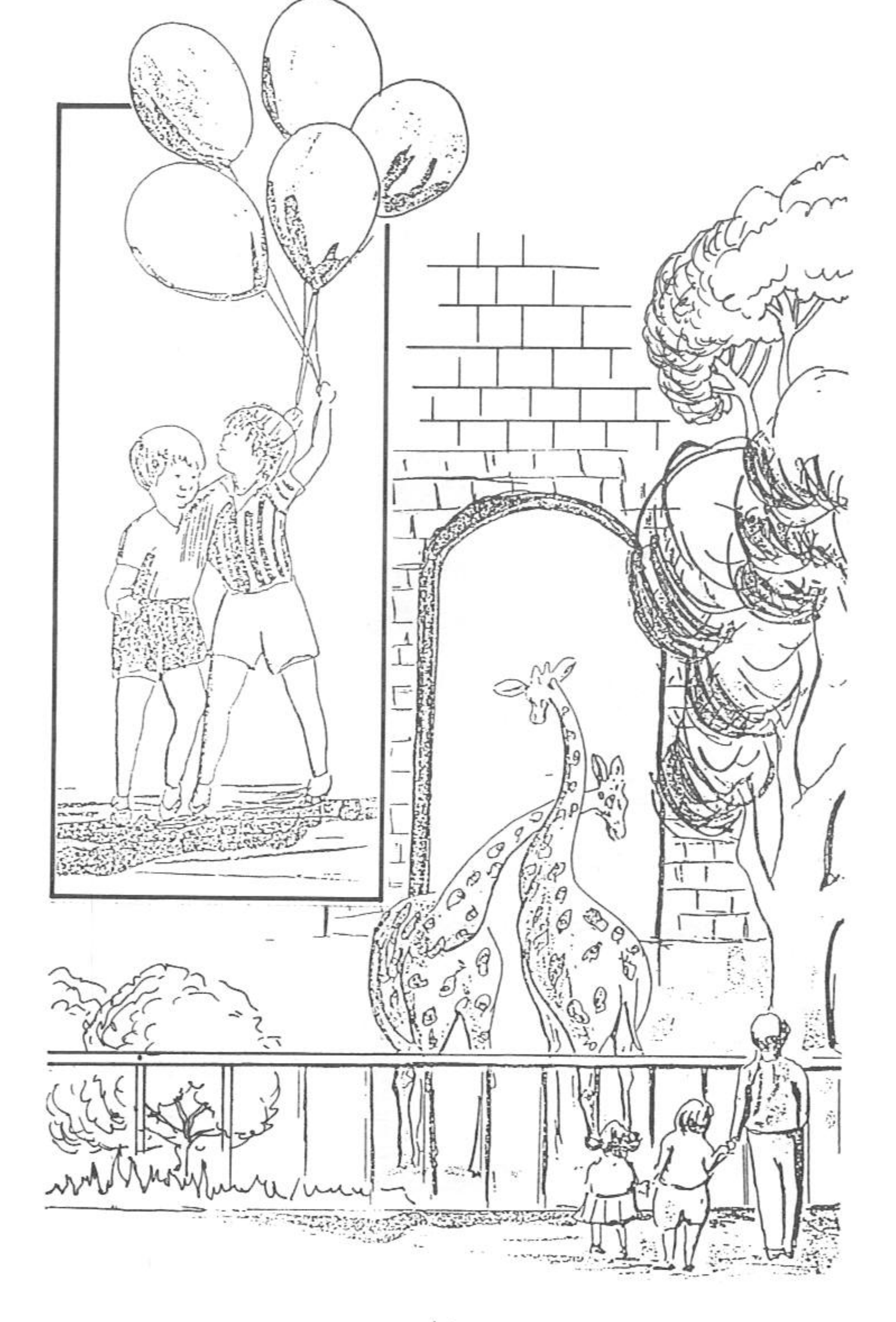
المجال والأنشطة :

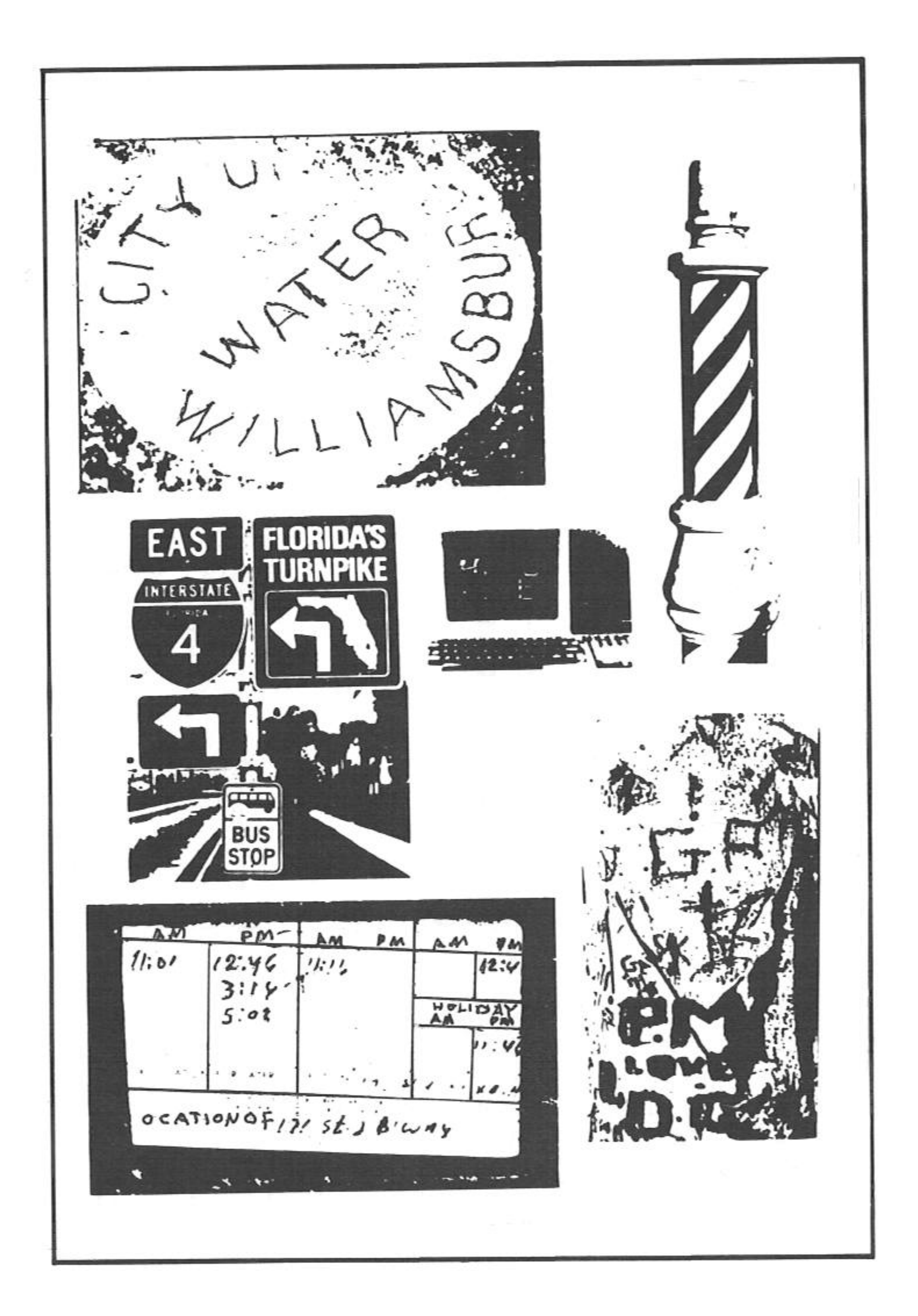
من العوامل الهامة فى هذا الصدد أن كلمة «**الاتصال**» تشير إلى مجموعة أنشطة كما تشير إلى مجال دراسى . فالناس يدرسون الاتصال كما أنهم يتصلون بعضهم بالبعض الآخر (أو بمعنى أدق أنهم يشتركون فى عملية الاتصال) . ولا يحدث مثل هذا التعقيد فى كثير من العلوم الأخرى ، فالدارس قد يدرس اللغة الإنجليزية و يهتم بكتابتها ، أو قد يدرس علم النفس و يطبق قوانينه فى العلاج والإرشاد النفسى حيث تستخدم فى هذه الميادين ألفاظ مختلفة لتميز بين مجال الدراسة والأنشطة التطبيقية التى تصاحبها ، وهذا حادث فى أغلب تلك الميادين . ولكن فى حالة الاتصال لا نملك إلا لفظاً واحداً يشير إلى كل من مجال الدراسة والأنشطة معاً فى آن واحد .

العلم والفن :

والعامل الثانى الذى ساهم فى تعدد معانى هذا اللفظ هوتعدد الطرق التى اتبعها الباحثون فى دراسة عملية الاتصال . ففى أيام الإغريق كان **الاتصال** يدرس باعتباره جزءاً من العلوم الإنسانية والفنون ، وهوبذلك يشبه إلى حد كبير دراسة الفلسفة والآداب . وفى السنوات التى تلت ذلك أصبح لطرق العلوم الطبيعية وعلوم الحياة أثر بعيد على دراسة الاتصال ، تماماً مثلما أثرت هذه الطرق على الميادين الأخرى التى لها علاقة بدراسة السلوك البشرى .

وقد زاد الاهتمام فى السنوات الأخيرة بالاتجاه العلمى فى دراسة الاتصال ، ومع ذلك فقد بقى هناك عدد من الباحثين طوال هذه السنوات يهتمون بدراسة علم الاتصال بالطريقة التقليدية التى تعتبره جزءاً من العلوم الإنسانية والأدبية . وعلى ذلك نجد أنه ، حتى بين المهتمين بهذا العلم ، يوجد من يعتبر الاتصال ظاهرة علمية يمكن فهمها باستخدام الطرق الرياضية والبحثية المنضبطة ، بينما يراه البعض نشاطاً إبداعيًا ، ذاتيًا خلاّقاً .




CITY
WATER
WILLIAMSBUR
EAST
FLORIDA'S
TURNPIKE
INTERSTATE
4
BUS
STOP
AM PM AM PM AM PM
HOLIDAY
AM PM

مجموعة علوم متداخلة :

إن علم الاتصال قد تمت دراسته فى مجالات و بطرق مختلفة، فإلى جانب اهتمام المتخصصين فى هذا المجال قام بدراسة عملية الاتصال علماء النفس والاجتماع وخبراء العلوم السياسية واللغويون وعلماء الحيوان وعلماء علم أصول الإنسان (الأنثروبولوجيون) والفلاسفة، فكلهم يعدون أن هذا المجال ـ مجال الاتصال ـ مهم جدًّا للموضوعات التى يدرسونها .

ففى علم النفس انصرف الاهتمام إلى الرابطة بين الاتصال والفرد، وفى علم الاجتماع اهتموا بالاتصال باعتباره عملية اجتماعية، وفى دراسة العلوم السياسية انصرف الاهتمام إلى الاتصال وعلاقته بالسلوك السياسى، وفى علم الحيوان اتجه الاهتمام إلى عملية الاتصال بين الحيوانات ... وهكذا. وفى الوقت الذى ساهمت فيه كل هذه العلوم فى فهمنا لعملية الاتصال وأثرت خبراتنا فى هذا المجال، زادت كذلك من المعانى المختلفة لكلمة الاتصال.

طبيعى وهادف :

عندما نفكر فى الاتصال باعتباره نشاطاً أكثر منه مجالاً للدراسة، تظهر أمامنا معانٍ أخرى كثيرة. فمن جهة ـ على سبيل المثال ـ يمكن النظر للاتصال باعتباره عملية التحدث والإنصات التى تشكل نشاطاً طبيعيًّا فى حياتنا اليومية. كما يمكننا أن ننظر لهذه العملية من جهة أخرى باعتبارها نشاطاً مقصوداً لذاته، هادفاً وواعياً يسهم فيه الناس عندما يلقون خطاباً أو يكتبون تقريراً.

الهاوى والمحترف :

إن أحد استخدامات كلمة «الاتصال» يشير إلى أنشطة كثيرة، منها الكلام والقراءة والكتابة التى يقوم بها الناس دون تدريب معيّن أو مهارة خاصة. وتشير هذه



الكلمة نفسها إلى الأنشطة التى يزاولها المحترفون فى التسويق والدعاية والإرشاد والعلاقات العامة والإدارة والصحافة.

وفى أغلب المجالات الأخرى توجد ألفاظ وعبارات أخرى تساعد على تحديد المعنى وتجنب الغموض. فعلى سبيل المثال هناك الكثيرون الذين يرسمون أو يصورون لتمضية وقت الفراغ أو لإشباع هواية، ولكن مصطلح «**فنان**» لايطلق إلا على هؤلاء الذين لديهم مران ومهارة، والذين يستخدمون مواهبهم بوصفهم محترفين. و ينطبق هذا على الرياضيين، فعبارة «**لاعب الكرة المحترف**» أو «**لاعب الجولف المحترف**»

كلتاهما تفرق بين الرياضى الخبير والهاوى. أما فيما يختص بـ «**الاتصال**» فهناك مصطلح واحد فقط للإشارة إلى أنشطة المحترفين والهواة على السواء.

الاتصال والاتصالات:

من العوامل التى تساعد على تعدد معانى هذه الكلمة الخلط بين «**الاتصال**» و«**الاتصالات**». فالأشخاص الذين اهتموا بالاتصال كان مجال اهتمامهم التقنية ووسائل الاتصال، وقد درج الناس على استخدام مصطلح «**الاتصالات**» لتشير إلى هذه التقنيات وإلى رسائل معينة تنتقل بواسطة وسائل الاتصال هذه.

فالاتصال ـــ كما رأينا ـــ غالباً ما استخدم لكى يشير إلى النشاط الخاص بإرسال الرسائل واستقبالها، كما أنه يشير فى نفس الوقت إلى مجال الدراسة العام الذى يختص بذلك.

ولما صارت تقنيات الاتصال متاحة بشكل مطرد فى السنوات الأخيرة، زاد الاهتمام بها وصار مصطلح «**الاتصالات**» يستخدم بديلاً لكلمة «**الاتصال**» وكان من أثر ذلك أن زاد الغموض المحيط بمعنى هذا المصطلح.

الانتشار والشيوع:

والعامل الأخير الذى ساهم فى تعدد معانى هذه الكلمة هو انتشار وشيوع الاهتمام البالغ بعلوم الاتصال فى السنوات الأخيرة؛ ففى خلال العشرين سنة الماضية زاد عدد الكتب الخاصة بالاتصال، وكذلك المجالات والوسائل والمدرسون والدارسون والأقسام التى تهتم بدراسة الاتصال والمقررات المتعلقة بهذا العلم، بشكل سريع ومتزايد فاق أى مرحلة أخرى فى تاريخ هذا العلم. ومع هذا الاهتمام المتزايد اتسع مجال هذا العلم، مما أدى إلى تغيرات كثيرة جعلته أكثر انتظاماً وضبطاً مما كان عليه قبل ذلك.

وقد وازى، بل حتى فاق، **شيوع الاتصال** فى المجال الأكاديمى الاهتمام الذى لقيه فى المجال العام. ففى سنة ١٩٧٥ م **ذكر قاموس هاربر الخاص بالاستخدامات اللغوية المعاصرة** عن كلمة **اتصال** أنها: «كلمة جذابة تتردد كثيراً بسبب وبغير سبب، .. يستخدمها البيروقراطيون والمعلقون والصحفيون كما تذكر كثيراً فى برامج الإذاعة والتلفزيون». واليوم هناك كتب عن اتصال الإنسان بنفسه، والاتصال فى الزواج والاتصال بين أفراد العائلة، وبين أعضاء الجماعات، وفى العلاج النفسى، والاتصال بين المرؤوس ورئيسه، وبين الزملاء فى العمل والأصدقاء والأبناء... إلخ. كما زاد عدد الكتب والمجلات التى تتعلق بالتلفزيون والسينما والرسوم الهزلية وألعاب الفيديو والحاسب الآلى الشخصى. كما تهتم بعض هذه المطبوعات بظواهر الخجل والثقة والاعتزاز بالنفس وما إلى ذلك.

وبسبب الاهتمام الزائد بهذا المجال،صار من السهل على أغلب الناس استخدام هذا المصطلح بثقة وفهم واعتداد، مع أنه من المؤكد للجميع أنه ليس هناك إجماع على معنى هذا المصطلح. ونتيجة،لذلك كثيراً ما يتطوع البعض بإصدار الأحكام الخاصة بمهارات الاتصال التى يتمتع/ يتميّز بها صديق أو قريب أو زميل. وهذان الانتشار والشيوع الكبيران لكلمة «اتصال» وكثرة استخدامها فى المحادثات اليومية،لها مزايا وعيوب. فهى قد أكدت أهمية هذا المجال وشدت الاهتمام به من جهة، ومن جهة أخرى ساهمت فى الفكرة الخاطئة التى تنادى بأن الاتصال عملية يسهل فهمها،مما يؤدى إلى زيادة اللبس والغموض فى فهم هذا المجال.

المعلومات والسلوك:

لكل الأسباب التى سبق ذكرها والتى سوف نناقشها بالتفصيل فى الفصل الثالث، نجد أن الإجابة عن السؤال (ما هو الاتصال؟) من الصعوبة بمكان. فلا

يستطيع أن يتصدى للإجابة عن مثل هذا السؤال إلا الشخص الذى يهتم اهتماماً كبيراً بعملية الاتصال ومجالها وتقنياتها، وهذه الإجابة يجب أن تدعم برأى فى عملية الاتصال يجمع بين شتات كل هذه المعانى المختلفة.

وإذا نظرنا نظرة عامة لهذا الموضوع مستعرضين مختلف الآراء التى تجمعت عن الاتصال، فإنه بالإمكان أن نصل إلى هذه النظرة المتكاملة سواء استعملنا كلمة **اتصال** لنعنى بها مجال الدراسة أو بمعنى نشاط تطبيقى، أو باعتبارها عملية هادفة مقصودة أو طبيعية تلقائية، أو بوصفها علماً أو فنًا، أو علاقات إنسانية أو وسائل اتصال جماهيرية، أو حاسبات آلية شخصية أو إرشاداً نفسيًا، أو خطابة أو صحافة — فسوف نجد اهتماماً مركزاً على المعلومات والسلوك.

وإذا استخدمنا هذين المفهومين وصلنا إلى تعريف إجرائى مفيد لعملية الاتصال وهو: أن **الاتصال** عملية تصف السلوك الذى يتعلق باستقبال المعلومات، وعلى ذلك فإن دراسة الاتصال ما هى إلا دراسة للسلوك المتعلق بالمعلومات، ويجمع مفهوما المعلومات والسلوك أفكاراً مختلفة عن الاتصال تشكل محوراً للدور الذى يقوم به الاتصال فى شؤون البشر.

ما الذى نعنيه تماماً عندما نقول «إن الاتصال هو سلوك يتعلق بالمعلومات» ؟ أى أنواع من المعلومات؟ وأى أنواع من السلوك؟ وكيف استخدمت تقنيات الاتصال المعنية؟ هذه هى الأسئلة التى يهتم بها هذا الكتاب. ولسوف نناقش فى الفصل الثانى السؤال الأساسى الذى يختص بدراسة السلوك: ما طبيعة الحياة؟ وعند إجابتنا عن هذا السؤال سنتناول بالشرح والإيضاح الدور الرئيسى الذى تنهض به المعلومات فى كل جانب من جوانب حياتنا التى نعرفها.

الخلاصـــة :

تشير كلمة «الا تصال» إلى معانٍ كثيرة لدى كثير من الناس ؛ فالبعض ينظر إليها على أنها علم، والبعض يعتبرها نشاطاً، و يرى آخرون أنها مجال دراسة، بينما يعتقد البعض أنها فن. وهى قد تكون نشاطاً عفو يًا لاشعوريًا أو عملاً مخططاً هادفاً.

إن تعدد المعانى المرتبطة بهذا المصطلح يعزى إلى التطور الذى حققه هذا العلم خلال تاريخه، ومن العوامل التى أدت إلى تعدد الاستخدامات :

١ ـــ استخدام نفس المصطلح ليدل على كل من مجال الدراسة والأنشطة اللازمة له.

٢ ـــ طرق الدراسة لهذا المجال التى تعتمد على التقاليد العلمية من ناحية، وعلى الدراسات الفنية والإنسانية من ناحية أخرى.

٣ ـــ إن علم الا تصال يعتمد تقليديًّا على كثير من العلوم الأخرى.

٤ ـــ تشير كلمة واحدة هى «الا تصال» إلى الأنشطة العفو ية والأنشطة الهادفة.

٥ ـــ استخدمت الكلمة أيضاً فى الأنشطة اليومية التى لاتحتاج إلى مهارة معيّنة، وكذلك فى الطرائق الفنية التى تستلزم خبرة احترافية أو معرفة متعمقة فى مجال ما.

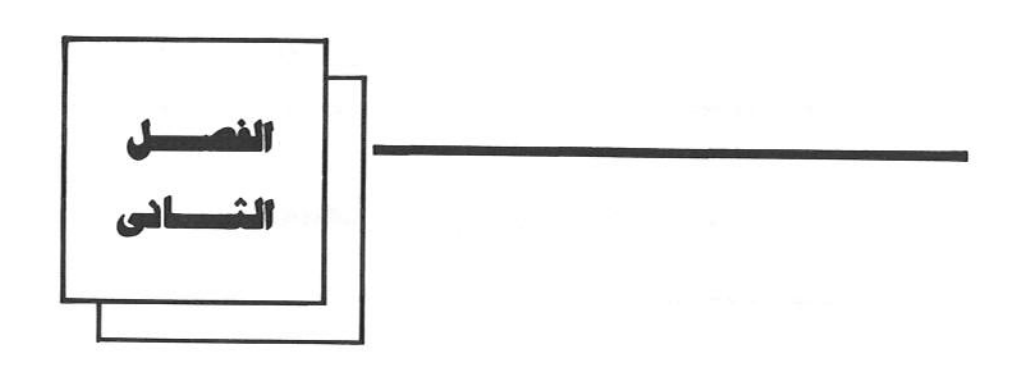
٦ ـــ اللبس الواضح بين استخدام كلمة الا تصال (بوصفها دراسة أو عملية) و بين الا تصالات (بوصفها رسائل أوتقنيات).

٧ ـــ الشعبية الواسعة التى يتمتع بها هذا المجال أو هذا العلم.

ونجد أن مفهوم كل من **المعلومات والسلوك** يشكل أرضية مشتركة أساسية بالنسبة للاستخدامات الكثيرة لمعنى مصطلح «اتصال»، وفى ضوء ذلك نستطيع أن نكون تعريفاً إجرائيًا لعملية الا تصال باستخدام هذين المفهومين، فنقول :

«إن الا تصال هو السلوك الذى يتعلق بالمعلومات ، وإن دراسة الا تصال هى دراسة السلوك الذى يتعلق بهذه المعلومات».

وهذا الكتاب يهتم بتوضيح المعانى المختلفة لهذا التعريف.



الاتصال
عملية حياتية أساسية

ترجمة

د. عبدالعزيز محمد العقيلى

الاتصال عملية حياتية أساسية

يستطيع المرء أن يستخدم مناهج عدة لاستكشاف طبيعة الصلة بين الاتصال والسلوك. وسنتبع فى عرضنا هذا المنهج الذى يبدأ بالتفكير فى طبيعة الحياة ذاتها والمميزات التى تفرق بين **المخلوقات الحية والكينونات غير الحية**.

بعض المفاهيم الأساسية :

الأنظـــمة :

النظام هو ذلك الكيان المتكامل الذى يتألف من أجزاء مترابطة، وتتصف الأنظمة بصفات وقدرات تميزها عن الأجزاء المكونة لها. والمثال البسيط لأى نظام هو الكعكة، فمكونات الكعكة ــ كما هو معروف ــ هى : السكر، الدقيق، الملح، البيض، الزبدة، الفانيلا، وخميرة الكعك والصودا، وعندما تخلط وتخبز هذه المقادير تكون النتيجة ذلك التكوين الذى يختلف كثيراً فى خصائصه عن أى من مكوّناته منفرداً.

وأعضاء الجسم هى أيضاً أنظمة من حيث إن الخلايا والدم والأنسجة تعمل معاً لتجعل العضو وحدة وظيفية فريدة، قادرة على أداء عمليات لا يستطيع أى من أجزائها أن ينجزها منفرداً.

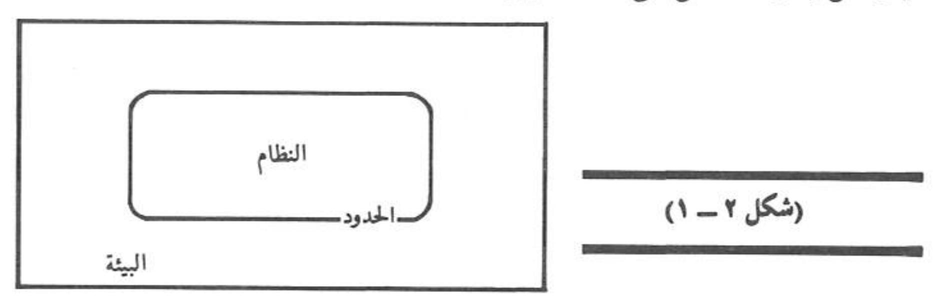
والسيارة تتكون من أجزاء، هى : العجلات، والمبرد، والمحرك، وعجلة القيادة ... إلى آخر ماهناك من أجزاء تكون فى مجموعها هذا النظام، وهو السيارة. وهو نظام كغيره من الأنظمة الأخرى، مثل : المجتمعات، والمنظمات، والجماعات، والعلاقات الاجتماعية... وحتى الأفراد هى أنظمة فى حد ذاتها، لكل منها أجزاؤه

المكونة المترابطة، وهى مجتمعة لها خصائص وتنجز أعمالاً يستحيل أن ينجزها أى جزء بمفرده.

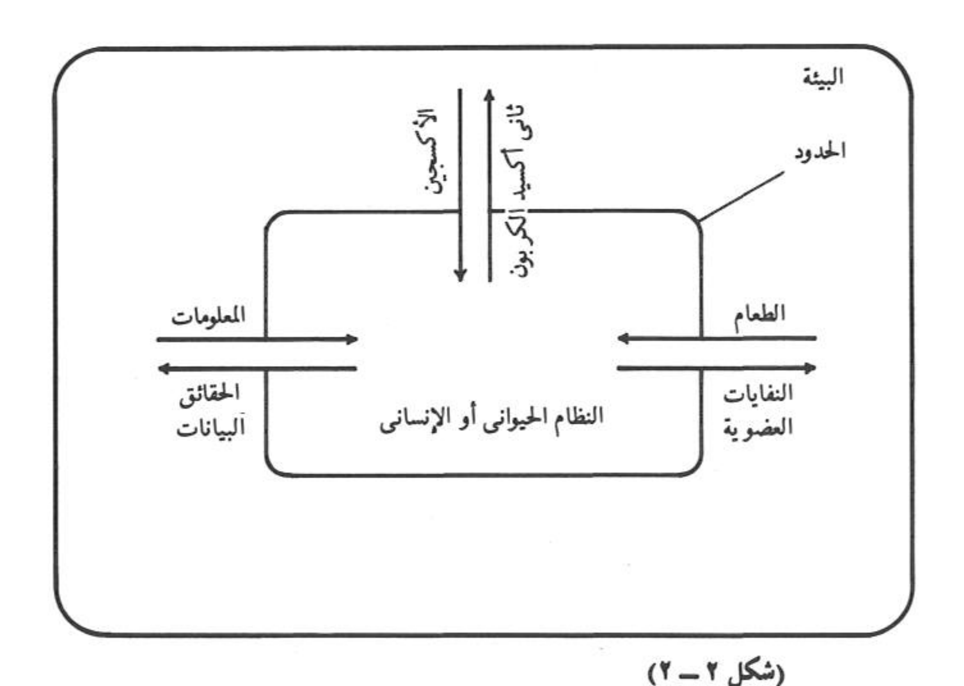
ومعظم الأنظمة تكون لها صفات طبيعية مثل : النظام الشمسى، نظام المجتمع، نظام المواصلات، نظام الجهاز العصبى، نظام الهيكل العظمى، النظام الصوتى المجسم (الستيريو)، نظام العادم، نظام جسم الحيوان، ونظام الخلية ... إلخ. وطبيعة تلك الصفات المادية تختلف بصورة كبيرة من نظام لآخر.. وقد تتكون من عناصر، مثل : الذرة، النجوم، الأفراد، العظام، الآلات، النيوترونات، الجينات، العضلات، أو الغازات.

الحدود :

تقوم **الحدود** بتحديد الحواف الخاصة بالأنظمة كما تعمل على المحافظة على أجزاء النظام متماسكة بعضها مع بعض، وعلى المحافظة على النظام من الضغوط البيئية المحيطة به، وتحاول أن تبعدها أو تبقى عليها حتى تحفظ للنظام وظيفته المستمرة. وبالمثال السابق الخاص بالكعكة تمثل صينية الفرن التى تعجن فيها مكونات الكعكة ــ حدوداً تحفظ بداخلها هذه المكونات وتسمح بمرور الهواء والحرارة خلال هذه الكعكة. إن حدود الخلايا تتكون من الجدران، كما أن للأعضاء أغشية تحيط بها، وللحيوانات جلود أو فراء أو قشور أو أصداف أو هياكل عظمية خارجية. وكل هذه عبارة عن إطارات تعمل على تماسك أجزاء هذه الأنظمة وحمايتها.



(شكل ٢ ــ ١)



(شكل ٢ ــ ٢)

يوضح هذا الشكل الأنظمة الأساسية للحيوان أو الإنسان، وفى سبيل البقاء لا بد للأنظمة الحية المتطورة منها أن تكون لها القدرة على التبادل مع البيئة التى تحيط بها، وهذا التبادل يتم عبر الحدود والإطارات الخارجية للنظام. وفى هذه الحالة تأخذ الأنظمة الحية الأكسجين مقابل ثانى أكسيد الكربون والطعام مقابل النفايات العضوية. وبالطريقة نفسها تتبادل البيانات والمعلومات من خلال المنافذ المتعددة فى حدود النظام، مثل : العيون، الآذان، الأنف، الفم، والجلد.

البيئة :

وراء حدود الأنظمة تكون البيئة التى توجد فيها الأنظمة والتى تعتمد عليها، والبيئة الملاصقة أو المجاورة للكعكة هى المساحة الداخلية للفرن بما فى ذلك الهواء الساخن.

وعلى ذلك نستطيع أن نقول بأن البيئة تعنى بمفهومها الواسع كل شىء وراء أو حول حواف صينية الكعكة. وبشكل عام يستطيع أى فرد أن يتصور أن البيئة هى المؤثرات

والمساحة المحيطة بالنظام، وتعنى المساحة المادية الموجودة خارج الإطار، و يكون للحدود الخاصة بالنظام صفة عزل النظام عن البيئة المحيطة به.

الأنظمة المغلقة والمفتوحة :

بعض الأنظمة تتفاعل مع بيئاتها، والبعض الآخر لايفعل ذلك. ومصطلح **الأنظمة المغلقة** يطلق على الأنظمة الأخيرة لأنها تعمل فى استقلال وانعزال عن بيئاتها. ومن أمثلة الأنظمة المغلقة التأثر أو التفاعل الذى يطرأ على المواد الكيماوية، عندما تخلط مع بعضها فى داخل إناء أو قارورة محكمة. وتفاعل المحتويات عبارة عن سلسلة من الحركات والتحولات الديناميكية التى تحدث بين المواد الكيماوية، بدون تأثير من المجال أو البيئة خارج قارورة أو أنبوبة الاختبار.

أما **الأنظمة المفتوحة** فمرتبطة بكثير من التحولات والتغيرات المستمرة مع البيئات التى حولها، وهذه الأنظمة تؤثر وتتأثر بالبيئات التى حولها، ونظراً لتفاعلها مع بيئتها فإنه يصعب التنبؤ بالنتائج المترتبة على هذا التفاعل، بينما تعتمد نتائج حركة الأنظمة المغلقة على التفاعلات الداخلية بين أجزاء النظام نفسه دون مؤثرات خارجية. ولهذا يسهل نسبيًا التنبؤ بنتائج هذا التفاعل.

الأنظمة الحية :

من بين كل تلك الأنظمة التى تؤثر وتتأثر ببيئتها فإن اهتمامنا ينصبّ على **الأنظمة الحيّة**، أى الأنظمة المفتوحة التى تتعامل مع دورة الحياة. إن كل ذى روح تبدأ دورة حياته بالميلاد أو الوجود ثم يمر بمراحل مختلفة من النمو والتطور، ثم إلى التدهور، ثم الموت، فالتعفن.

وكما فى كثير من الأنظمة المفتوحة، فإن ديناميكية هذه الأنظمة تدخل فى التفاعل بين وجود هذه الأنظمة وكيانها و بين البيئة المحيطة بها. والعملية الأساسية فى الأنظمة

الحيـة هـى أن هذه الأنظمة تأخذ مواد خاماً خاصة بها ، وهذه المواد الخام ضرورية من أجـل وظـائـفـهـا الحيوية ، كما أنها ضرورية لحدودها وإطاراتها ، وتعمل أيضاً على فرز بعض المخلفات فى البيئة التى حولها .

والـنـبـات يـتـعـامـل و يتفاعل مع بيئته التى حوله ، شأنه شأن أى نظام آخر حيث يـأخـذ و يعطى بعض المواد الكيماوية و بعض العناصر الضرورية لنموه. وهذه العملية الـتى من خلالها تتم عملية النمو والتطور تدعى «**التمثيل الضوئى**». وهناك كثير من الـعـوامـل الـبـيـئـيـة ذات التأثير المهم تحتاج إليها هذه العملية ، مثل : أشعة الشمس ، الحرارة، الماء ، وثـانـى أكـسـيـد الـكـر بون. وكنتيجة للتمثيل الضوئى يعطى النبات الأكسجين للبيئة التى حوله .

و يتم عكس ذلك بالنسبة للحيوان ، حيث يطلق ثانى أكسيد الكر بون و يستنشق الأكـسـجين. كـمـا يـشـتـرط حياة الحيوان إضافة إلى الأكسجين كميات الطعام التى يـتناولها والتى تعتبر ضرورية لحياته شأنها شأن الأكسجين. و يتحول هذا الطعام الذى يـتـنـاوله الحيوان إلى طاقة وعضلات تساعد على بناء الجسم ، و يتحول الزائد من الطعام بعد أخذ حاجته إلى فضلات يفرزها الحيوان لتعود إلى البيئة التى يعيش فيها الحيوان.

الأنظمة الإنسانية والحيوانية :

عـنـدمـا يـنظر الإنسان إلى درجات سلم الحياة من النباتات إلى الحيوانات بأنواعها المـخـتـلفة ، فإنه يجد أن طبيعة التفاعل بين الأنظمة والبيئة تزداد تعقيداً ، فالحيوانات فى حـيـاتها ومن أجل بقائها لا تعتمد على المواد الكيماوية والتفاعلات والتبادلات المادية فـحـسـب ، لـكـنـهـا تعتمد أيضاً على **الاتصال** ــ الذى يتيح مجالاً للحيوانات للتفاعل والمـعـايـشـة والابـتـكار، واستعمال المعلومات للتعبير عن الأحداث والمواقف والأشياء ، وتفاعل الكائنات الحية فى بيئاتها ــ أساساً لسلوكها .

تماماً كما تأخذ الحيوانات الأكسجين والمواد الغذائية وتحولهما إلى مواد ضرورية لوظائفها، فإنها أيضاً تأخذ البيانات وتحولها إلى معلومات على نفس القدر من الأهمية لعملية حياتها وبقائها[1]. ومن هذا المفهوم يعتبر **الاتصال وعملياته ضرورة من ضرورات الحياة والتي من خلالها تستطيع كل من أنظمة الإنسان والحيوان أن تبتكر، وتكتسب وتحول وتستخدم المعلومات لتقوم بأداء أنشطتها في الحياة.**

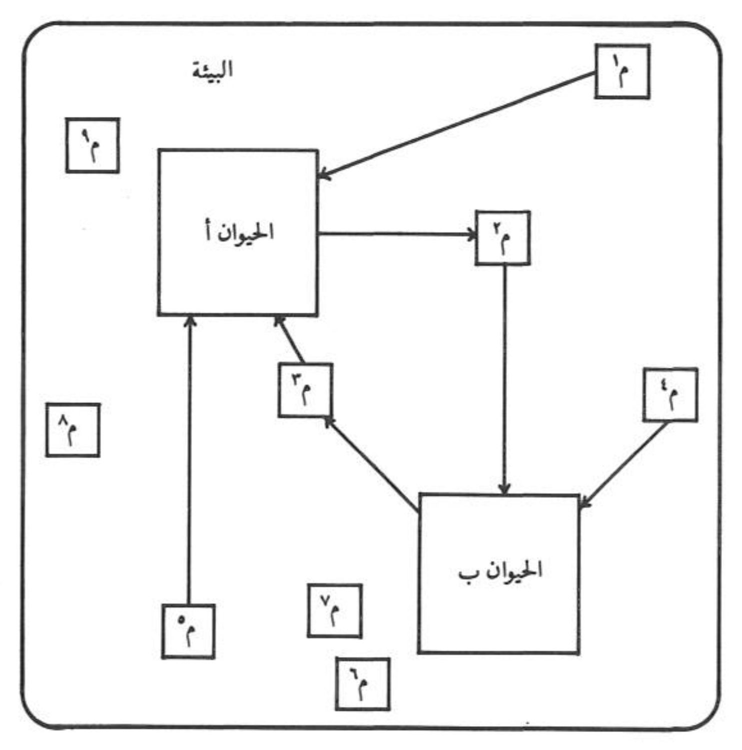
طرق الاتصال :

إن المعلومات التي نستخدمها أساساً لسلوكنا هي محطة إنتاجنا واستجاباتنا **للمثيرات والبيانات البيئية**، إذ يغص العالم الذى تعيش فيه الكائنات الحية بهذه المثيرات والبيانات، وتبتكر بعض الكائنات الحية هذه الأحداث عن قصد وعمد، مثل نداء التزاوج بين الطيور، والعبارات التي يتبادلها الأصدقاء. وبعض هذه المثيرات لادخل للكائنات الحية فى وجودها، مثل: صوت العاصفة الممطرة، والضوء الباهر الذى يعكسه سطح لامع، والحرارة اللافحة التي تشعّها نار قوية، ورائحة الكائنات المتعفنة. ويعتبر كل من هذين النوعين من البيانات هامًّا وضروريًّا باعتباره مصدراً رئيسيًّا للمعلومات الضرورية للسلوك.

المعلومات المرئية :

وتعتبر المثيرات البصرية هامة جدًّا بالنسبة للإنسان، فتحية صديق بالإشارة أو الابتسامة، وتورّد الخدود خجلاً، ودمعة على الخد، أو سيارة جديدة، ورداء جديد، والعناوين البارزة فى الصحف... وغيرها ــ تعتبر من الأحداث الهامة التي تلفت انتباهنا. وبعض الحيوانات تستطيع أن تستفيد استفادة كبيرة من البيانات المرئية.

إن لون الطيور وحركاتها البهلوانية وخطوط الألوان الموجودة على أجنحة الطيور الذكور، وكذلك خطوط الألوان الموجودة على أجنحة الفراشات الذكور، وأيضاً حركات



(شكل ٢ ــ ٣) مصادر وطرق الاتصال.

توجد فى كل بيئة بيانات ومصادر عديدة يتعامل معها و يستجيب لها الكائن الحى، و يرمز لها بـ (م١) وحتى (م٩) فى الشكل أعلاه وقد تنشأ بعض هذه البيانات عن مصادر غير حيّة، مثل: صوت الرعد، وصوت البرق، أو لمسة ورقة شجرة طارت مع الريح (م١، م٤، م٥). و بعض البيانات تصدر عن كائنات حية أخرى، مثل: الرائحة، والمذاق، والصوت، والبصر (م٢، م٣). ومثل هذه البيانات ليست متعمدة ولا هادفة ولكنها نتاج ثانوى لأنشطة حيوية أخرى، ومن أمثلة ذلك صوت حفيف جناحى الطائر عندما يسرع طائر آخر لمهاجمته. و بعضها الآخر متعمد مثل أصوات نداء التزاوج التى تصدرها الطيور، وكثيراً ما نغفل الكثير من البيانات أثناء حدوثها (م٦، م٧، م٨، م٩).

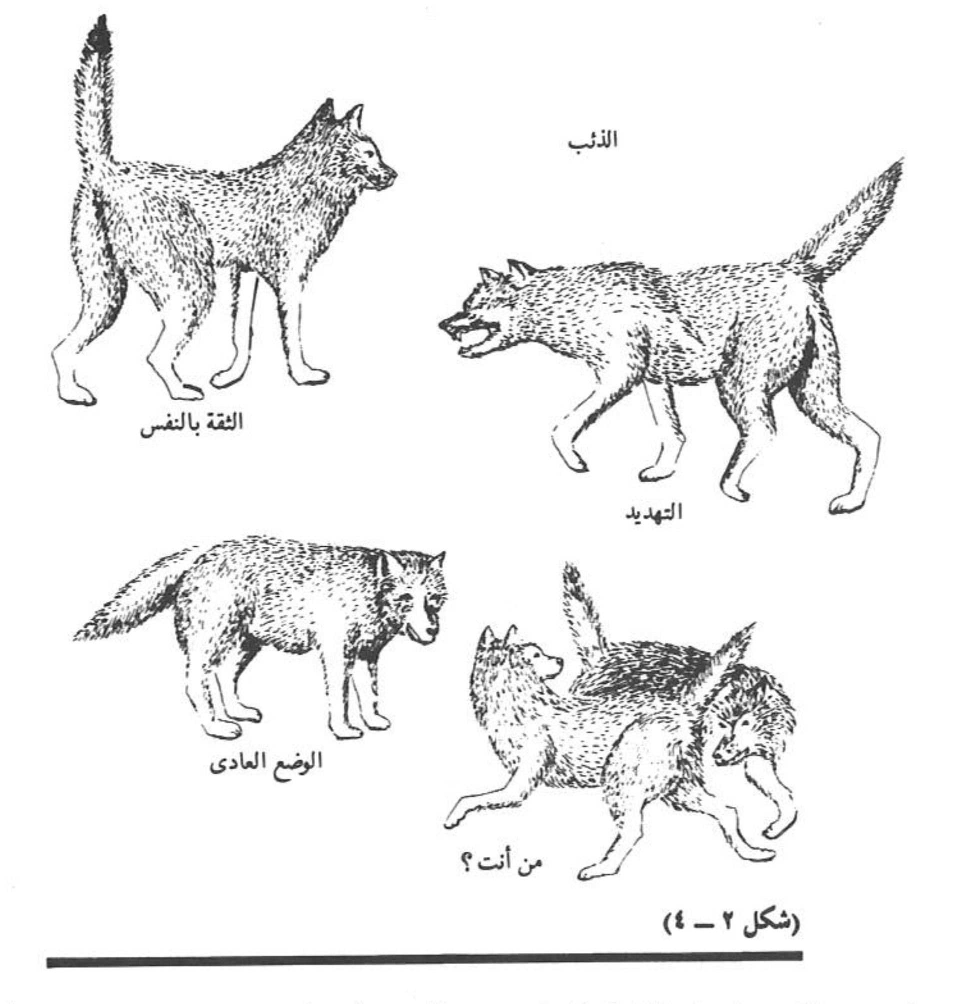
وإيماءات الرأس والآذان، وحركات الأذناب فى الحيوانات .. كل هذه تعد مصدراً من مصادر المعلومات لهذه الحيوانات.

والأهمية الكبيرة للبصر بالنسبة للناس و بعض الحيوانات فى العادة ليس لها نفس الدرجة والقوة، التى تتمثل فى أشكال الاتصال بين معظم الكائنات الحية؛ فإن كثيراً من الحيوانات ليس لديها الإمكانيات البصرية لمعالجة الضوء؛ ولذلك تعتمد هذه الحيوانات على الحواس الأخرى، مثل : اللمس، الصوت، الشم، أو التذوق فى تعاملها مع البيئة من حولها ومع الكائنات الأخرى و بعضها مع بعض. (شكل ٢ — ٤).

المعلومات اللمسية :

إن البيانات اللمسية، كالارتطام والملامسة والاهتزاز وغيرها من بيانات اللمس، تعتبر هامة لدى كثير من الحيوانات، فمنذ ما قبل الولادة إلى الشهور والسنوات الأولى يؤدى التلامس الجسدى المباشر دوراً مهمًّا جدًّا فى التطور والنمو اجتماعيًّا وجسميًّا بالنسبة للأطفال الرضع، وكذلك الحال بالنسبة لكثير من صغار الكائنات الأخرى. إن البيانات اللمسية تبقى ضرورية طوال حياة كثير من الحيوانات فى مثل : علاقات الوالدين بصغارهم، وخطب الودّ، والعلاقات الحميمة، والتحايا الاجتماعية واللعب، وكذلك العدوان والنزاع. كما تقوم المثيرات اللمسية بدور حيوى فى الدفاع عن النفس وحفظ الذات، فتقوم المستقبلات الموجودة فى الجلد وفى مواضع مختلفة فى الجسم بضبط (اكتشاف) الحرارة والبرودة والضغط والألم، وتكون بمثابة إنذارات حين تصير سلامة النظام مهددة. أما بالنسبة للإنسان فإن البيانات اللمسية تعد المصدر الأول والرئيسى للأعراض (المرضية) كالإرهاق، والغثيان، والدوار، والشد العضلى، أو تستعمل كمدركات للتحذير إذا كان الفرد مريضاً ولتحديد المشكلة وموضعها.

وتكتشف مناطق الاستقبال فى الجسم كالجلد وغيره من مناطق الجسم الأخرى، الحرارة والبرودة والضغوط الخارجية والآلام. وكل تلك المؤثرات تعمل كإشارات تدل على أن نظام الجسم قد هوجم من قبل هذه المؤثرات، وعليه أن يتكيف حسب تلك المؤثرات.



(شكل ٢ ــ ٤)

تستجيب كثير من الثدييات للظروف البيئية بتغيير وضع أجسامها أو بحركات من ذيولها ورؤوسها . وتبين هذه الحركات الجسدية ما يشعر به الحيوان فى موقف معين ، كما أنها تبين اتجاه الحيوان نحو غيره وتساعده على الا تصال به ، وتبين إذا كان يرغب فى القرب منه أو البعد عنه أو الصد أو تبادل المعلومات مع غيره .

وبالنسبة للإنسان تعتبر بيانات اللمس المصدر الرئيسى للأعراض التى يعانى منها الإنسان، مثل : الإجهاد ، الإغماء ، الغثيان، إجهاد العضلات ، والتعب الجسمى والعقلى ــ كل هذه مؤشرات تنبىء أن الإنسان مريض ، وتساعد على تحديد نوع المشكلة المرضية ومكانها .

جدول (٢ — ١)

طرق الاتصال

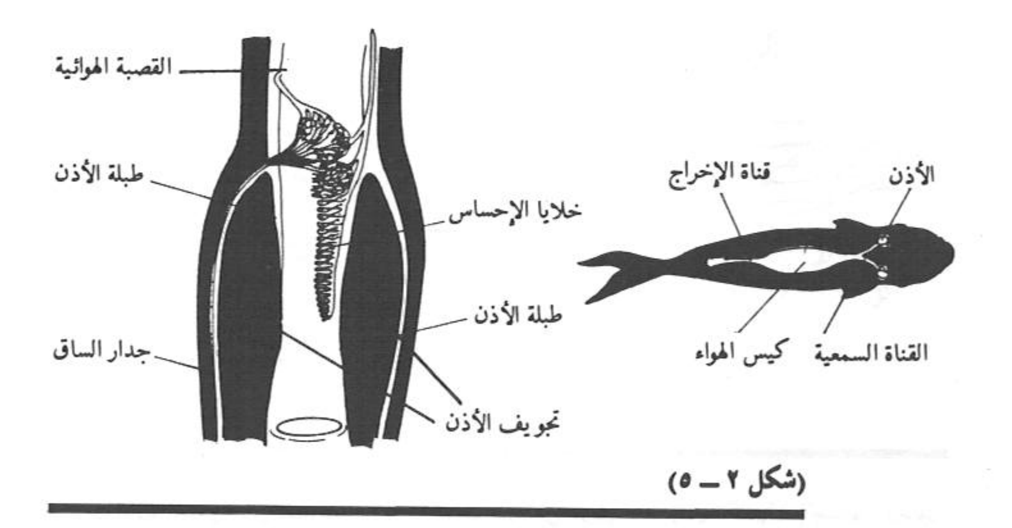
الجهاز	شكل البيانات
البصر	.. البصر ـ أمارات الوجه . ـ حركات أجزاء الجسم . ـ المسافات . ـ الوضع . ـ الملبس . ـ الرموز والزينات والشعارات الأخرى .
اللمس	.. التلامس ـ اهتزاز. ـ تمسيد . ـ فرك / تر بيت . ـ الحك . ـ الضغط . ـ الألم . ـ الحرارة .
الشم والتذوق	.. الشم والتذوق ـ رائحة الجسم . ـ المواد الكيميائية الخاصة . ـ مصادر الطعام ، العبير، المذاق .
السمع	.. الصوت ـ الأصوات الطارئة . ـ الاهتزازات . ـ الصفير. ـ قرع الطبول . ـ فرك / تر بيت . ـ النطق والتعبير.

المعلومات التى تستقبلها حاستا الشم والذوق :

يستخدم الكثير من الحيوانات المعلومات التى تستقبلها حاستا الشم والذوق لكى تتعامل مع البيئة ومع الحيوانات الأخرى، فتفرز بعض الحيوانات مواد كيميائية ذات رائحة نفاذة، بينما تطلق مصادر غير حية معلومات أخرى كعبير الزهرة أو رائحة المطر. وتنتقل بعض البيانات الكيميائية عبر الماء أو الهواء وتستقبلها مناطق الاستقبال عند حدود النظام الحى. وتستخدم الفقاريات أنوفها لاستقبال هذه المعلومات، وتستخدم الأسماك أنوفها و بعض الخلايا التى تتأثر بالروائح، بينما تستقبلها الحشرات عن طريق أطراف حسية فى قرون استشعارها. و يشرح (جاك برنس Jack Prince) ذلك قائلاً :

«... إن الخلايا ذات الحساسية للروائح توجد فى مواضع بحيث يمر فوقها الهواء أو الماء فيسمح لها بامتصاص الجزئيات التى يحملها الهواء أو الماء. وفى الهواء تلتقط هذه الخلايا جزئيات أكثر مع كل عملية استنشاق أو تنفس، وهكذا تنمو وتتعاظم هذه الروائح فى خلايا الاستقبال وتصبح أكثر قوة، وتتصل كل من هذه الخلايا بالمخ عن طريق عصب ليفى.. وهذه الأعصاب أكثر تطوراً فى الحيوانات التى تستخدم الشم كحاسة رئيسية منها لدى الحيوانات التى تعتمد على حاستى السمع والبصر»[٢].

وكما يحدث فى حالات الحواس الأخرى، يقوم المخ باستبعاد المعلومات التى لاضرورة لها و يستجيب فقط للمثيرات التى هيىء النظام لاستقبالها أو لتلك التى تعلم أن يهتم بها، ومع أن لبنى البشر الأعضاء نفسها التى تبث هذه البيانات وتستقبلها، فإن حاسة الشم تقوم بدور أقل أهمية فى أنشطة البشر من ذلك الذى تقوم به فى حياة كثير من الحيوانات الأخرى.

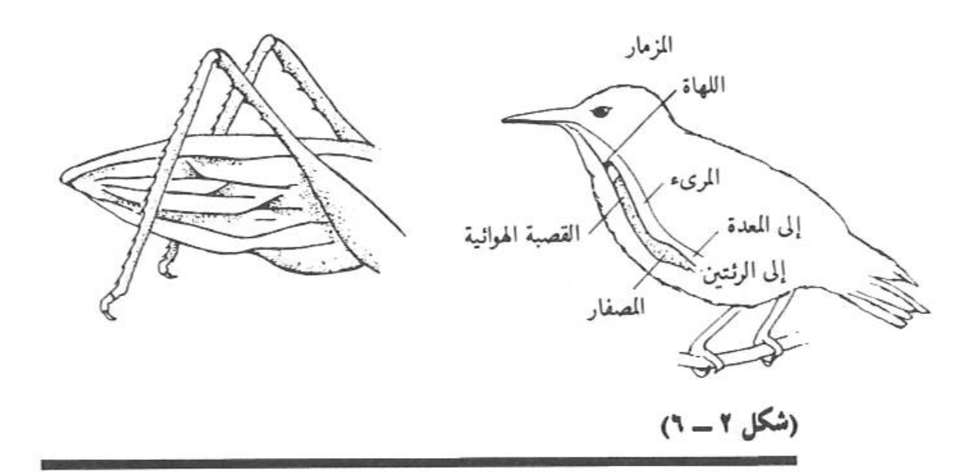


(شكل ٢ ــ ٥)

حاسة السمع عند الأسماك والحشرات. يبين الرسم الأيسر الطريقة التى تستقبل بها الحشرات المثيرات السمعية من خلال فتحات صغيرة فى سيقانها، بينما تستقبل كثير من الأسماك المثيرات السمعية عن طريق مثانة غازية تؤدى وظيفة طبلة الأذن عند الإنسان، كما يبين الرسم الأيمن، حيث تسرى الأصوات خلال المثانة الغازية عبر قنوات تصل للأذن الداخلية.

المعلومات المسموعة :

تعتمد كثير من الأنظمة الإنسانية والحيوانية على البيانات المسموعة، وتعتبر هذه البيانات بمثابة روابط تربط بين هذه الأنظمة والبيئة و بين الأنظمة بعضها ببعض فبعض الأصوات مثل الرعد والزلازل وصوت تكسر الأمواج على الشاطىء تنتج من مصادر غير حية، ولكن البيانات المسموعة الأخرى تنتجها مصادر حية تصدر من خلال الكلام والصفير وقرع الطبول، أو بضرب جزء من الجسم بشىء ما أو بالأرض أو بجزء آخر من الجسم. وهناك بعض البيانات تكون امتداداً للنشاط الإنسانى، كالأصوات التى تتولد عن إطلاق النار من بندقية أو إدارة محرك، ومثل هذا العمل ينتج عنه اهتزازات تنتقل خلال الهواء أو الماء.



(شكل ٢ ـــ ٦)

أصوات الحشرات والطيور. تصدر الكثير من الحشرات صوتاً عن طريق حك أرجلها الخلفية مع جسمها، ويحتوى فخذ الأرجل الخلفية على حافة مسننة تصدر أصواتاً مختلفة إذا احتكت بالأجنحة. وتلجأ الطيور التى ليس لها حنجرة وحبال صوتية إلى هذه الطريقة فى إصدار الأصوات.

SOURCE: Languages of the Animal World, J. H. Prince (Nashville: Nelson), 1975.

وحتى تصبح البيانات المسموعة ذات فائدة للنظام الحىّ لا بد للاهتزازات المتولدة عن الحركة أن تضبط وتستقبل، وبعد ذلك يتم تحليلها بواسطة أعضاء خاصة تقوم بتحويل تلك البيانات إلى نبضات كهربائية يمكن أن تفيد وتستخدم بواسطة الدماغ.

والحيوانات ذات المستويات المتدنية عادة ما تستجيب للأصوات بإحدى طريقتين: إما بالاقتراب من مصدر الصوت، أو بالابتعاد عنه. ومعظم الحيوانات ذات المستويات المتقدمة تستطيع أن تتصرف عند سماعها للمثير السمعى بطرق مختلفة كنتيجة لتعلم سابق. والبيانات المسموعة مهمة جدًّا فى حياة كثير جدًّا من أصناف الكائنات الحية، بما فى ذلك الطيور والحشرات والقرود وبنو البشر الذين يعتمدون على هذه المثيرات فى رعايتهم لصغارهم، وفى التعلم والتودد والمغازلة لصغارهم، وكذلك فى اكتساب واستعمال اللغة.

وظائف الاتصال الأساسية :

تتمثل أهمية الاتصال وطرق تحليل المعلومات فى الأنظمة الإنسانية والحيوانية ، وتظهر واضحة عندما يعرف الواحد منا بعض الأسس والوظائف البيولوجية التى تتم بها عملية الاتصال ، والتى تعتمد على ما يلى :

١ ــ استمرارية حياة الكائنات الحية ، أى بقاء النوع .

٢ ــ التكيف .

وكل واحد من هذين العاملين له أوجه مختلفة .

١ ــ استمرارية حياة الكائنات الحية (بقاء النوع) :

إن بقاء بعض الكائنات الحية وانتقالها من جيل إلى آخر يستلزمان ثلاثة أنشطة ، تعتبر عملية الاتصال حيوية ومهمة فيها :

ــ التزاوج .

ــ التناسل والتوالد .

ــ العلاقات الأبوية (الأسرية) والتنشئة الاجتماعية .

التــزاوج :

على الرغم من وجود اختلافات كبيرة بين الكائنات الحية فيما يختص بممارسات التزاوج ، فإن كثيراً منها يتفق فى بعض الأشياء الأساسية الخاصة بهذا النشاط ، فالحيوان يجب أن يكون قادراً على تمييز الكائنات الأخرى من نفس جنسه ، وكذلك يجب أن تكون له القدرة على تمييز نوع الجنس فى فصيلته . وكذلك الفرد من الكائنات الحية يجب أن يجذب الطرف الآخر ، وفى بعض الأحيان يجب أن يقنعه وأن يعمل الحيوان على التوفيق بين أعماله وقدراته واستعداداته الجسمية و بين الفرد الآخر وقدراته أيضاً ، وكل هذه الأنشطة تدخل فيها عملية الاتصال .

وأعضاء الفصيلة الواحدة تحدد وتتعرف، وتجذب بعضها بعضاً بواسطة التعبير والاستجابة للمؤثرات من نوع أو آخر. وتخدم أغانى الجنادب وأصوات صرّار الليل الغرض نفسه، وكذلك رائحة عتة الملابس وضوء فراشات الليل. و يشتمل تزاوج الطيور على إنتاج واستقبال البيانات المسموعة التى تتدرج من النداءات البسيطة المتكررة إلى الأغانى المعقدة والعروض الغنائية الراقصة. ونجد أنه عند بعض فصائل الطيور تقوم ذكورها ببناء وتزيين الأعشاش، التى تستعمل لاستمالة الإناث ولعرض مقدرتها ووجودها للجنس الآخر.

وعند كثير من الحيوانات لايعتبر التزاوج مجالاً للتعريف بنفسها وإثبات وجودها وإغراء الطرف الآخر فحسب، بل يعتبر أيضاً عملاً يتم فيه التزامن والتوافق بين الأنشطة الجنسية حتى تضمن نجاح عملية التلقيح. إن المحار و بعض الحيوانات البحرية الأخرى يتضح أنها تكتسب المعلومات التى تحتاج إليها من أجل التوقيت السليم لفترة التلقيح من حركات المد والجزر فى المحيطات، وتبدأ فى فصل الربيع فترة التكاثر الذى يتم بعد الهجرة إلى أرض الإخصاب والتوالد. و يؤدى طول النهار فى هذا الفصل دوراً مهمًا وهو سر التغير الذى يطرأ على حركة الهرمونات ونشاطها، مما يساعد على تنسيق دورة الإخصاب ونشاطها[3].

و يتولد التعرف والجاذبية والتزامن والتنسيق لدى بعض الحشرات نتيجة للبيانات التى تحدث بسبب التغير الكيميائى لديها، وكمثال على ذلك نلاحظ أن الروائح النفاذة التى تصدر عن أنثى الفراش تولد سلسلة من الحيوية لدى الذكر، وتبدأ هذه الحيوية بتنشيط الحيوان، ثم يلى ذلك تحركه نحو مصدر الإفراز الكيميائى و يبلغ الذروة فى التودد والمعاشرة، وتعتبر الرائحة النفاذة فى هذه الحالة مصدراً أساسيًا للمعلومات فى عملية التزاوج حتى فى عدم وجود الأنثى. فإذا ما وضعت كمية قليلة من الإفراز

الكيميائى على شىء غير حى، فإن ذكر الفراش يظهر نحو هذا الشىء السياق الكامل لعملية التزاوج والمعاشرة التى ترافق عادة وجود الأنثى[4].

وكما هو الحال لدى بقية الأنواع من الكائنات الحية، فإننا نجد أيضاً أن عمليات الاستلطاف والتودد التى تقوم بين بنى البشر تقتضى التعرف والجذب للرفيق أو الأليف، وهذه العمليات تحدث بصورة رئيسية عبر الأجهزة البصرية والسمعية واللمسية، على الرغم من أن هناك بعض الدراسات ترى أن البيانات الكيميائية قد تلعب دوراً أيضاً، وأن هذا الاستلطاف وهذا التودد الكائنين بين الجنسين من بنى البشر يدخلهما التشجيع والحث والتفاوض، لدرجة أكبر بكثير مما هى عليه لدى الحيوانات الأخرى. ففيما يختص بعلاقاتهم الحميمة يقوم الإنسان بوضع الترتيب الضرورى لعملية التفاهم والتوقيت، وكذلك دقائق الأمور التى تتضمنها تلك العلاقة، ومن خلال هذه التفاعلات فإن الاتصال يلعب دوراً حيوياً لامندوحة عنه.

التناسل أو التوالد :

من البديهى أن نلاحظ أن ذرية أى كائن حى عندما تكتمل وتبلغ طور الرجولة أو الرشد ـــ تكون كبيرة الشبه بوالديها، فجرو الدب يكبر ويصير شبه الدب الكبير، وليس شبيهاً بالقط أو بالكلب، سواء من ناحية التشكيل الجسمى أو البنائى، وكذلك من حيث عدد من الأنماط السلوكية. وعلى هذا فإن صغير أى كائن حى هو امتداد لوالديه، وهذا التشابه والامتداد هما نتيجة لعملية الاتصال التى يتم من خلالها التزاوج والاندماج بين الحيوان المنوى للذكر وبين خلية بويضة الأنثى لتكون النتيجة هذا التشابه فى نمو وتطور الذرية[5].

وتمثل الخلية النظام الأساسى فى هذه العملية، فكل الأنظمة الحية، والأنظمة الفرعية، وحتى الأنظمة الفرعية لهذه الأنظمة الفرعية، تتكون من هذه الخلايا. وفى

العادة فإن صور وأنماط النمو فى الكائنات الحية تحدث نتيجة لانقسام الخلايا، فالخلية الواحدة تنقسم لتكون خليتين، وكل خلية من هاتين الخليتين تنقسم لتكون اثنتين أخريين... وهكذا. وفى بعض الكائنات نجد أن الانقسام فى الخلية يستمر حتى أن الخلية الواحدة تكون مئات وآلافاً وملايين بل حتى بلايين من الخلايا. وعملية الانقسام والنمو والتطور تتم نتيجة لخطة محددة، ذلك لأن الخلية تتخذ شكل طبقات وكتل تتحد وتلتف حول بعضها لتكون أنظمة، هى: الأنسجة، العظام، والأعضاء.

تحتوى الخلايا على مادة الكروماتين التى تتشكل إلى صبغيات أثناء عملية انقسام الخلية، وقبل أن تتم عملية انقسام الخلية تنسحب أزواج من الصبغيات بعيداً عن الخلية وكل واحدة من هذه الصبغيات المنسحبة تذهب إلى كل خلية من الخلايا. و يوجد ضمن هذه الصبغيات الحامض النووى Deoxyribo nucleic Acid الذى أعطى اسم (DNA)، وهو يحمل المعلومات المحددة لخصائص الخلية. ويحمل الـ (DNA) أيضاً البيانات التى يطلق عليها غالباً اسم **الرمز الجينى**، وهو الذى يوفر التعليمات التى تقود عملية نمو وتطور الكائن الحى بأكمله.

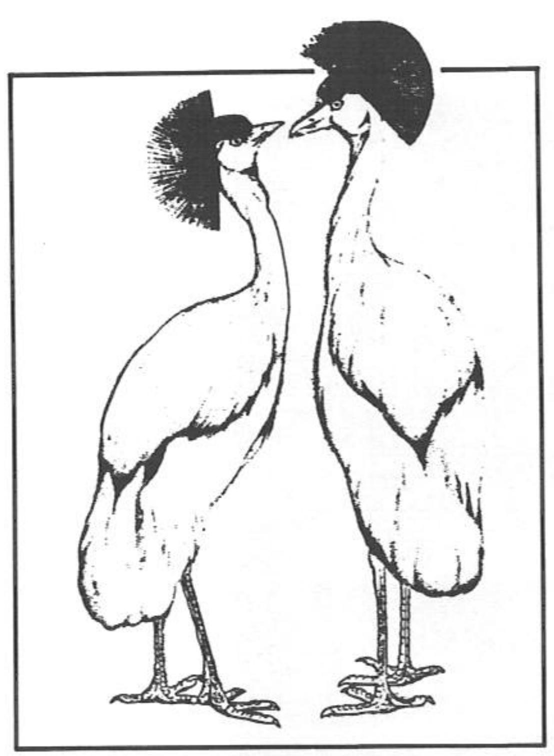
إن إنتاج وتوالد الذرية من قبل الوالدين يبدآن منذ اللحظة التى يتم فيها الحمل عندما يلتحم الحيوان المنوى للذكر مع بو يضة الأنثى. وخلية البو يضة ــ التى تكون فى العادة مليئة بالغذاء ــ عبارة عن واحد إلى اثنين من المائة من البوصة عرضاً، وفى هذا المجال المتناهى الصغر توجد كل التعليمات التى تمثل إسهام الأم فى الخصائص الوراثية للجنين. وخلية الحيوان المنوى التى تبلغ حوالى ($\frac{١}{٨٠٠٠٠}$) من حجم البو يضة تحمل فقط المعلومات اللازمة لنقل الصفات الوراثية من الوالد إلى الجنين[٦]. ومن خلال اتحاد هاتين الخليتين تتوافر كل المعلومات المطلوبة لاستمرار حياة الكائنات، وتنقل هذه المعلومات من خلال ما يمكن اعتباره ــ دون شك ــ أهم عملية اتصال أساسية فى الحياة.



(شكل ٢ ــ ٧)

أشكال ونماذج بصرية للوسائل التى تصدرها الفراشة الضوئية، تبدأ الذكور فى الطيران أثناء ساعات المساء المبكرة، فى فصلى الربيع أو الصيف و يومض ضوء خافت من مؤخرة كل حشرة لكى يجذب انتباه الأنثى. وفى فصائل عديدة لا تستطيع الأنثى الطيران، لكنها تشير من بين الأعشاب للذكر وتنبهه إلى مكان وجودها وتقوده إلى هذا المكان. ولما كانت هناك أنواع مختلفة كثيرة من الفراشات الضوئية فى المنطقة الواحدة، فإنها تستخدم أنواعاً مختلفة من الشفرات والرسائل لكى يجتذب كل منها الجنس الآخر من النوع الذى ينتمى إليه. وتتكون هذه الشفرات من أنماط متميزة من الوميض وأسلوب الطيران، مثل: النقط، الانقضاض، المنحنيات، الخطوط، التعرّجات، وتوقيت الومضات.

SOURCE: Margaret Cosgrove, *Messages and Voices*.



(شكل ٢ ــ ٨)

يقوم الاتصال بدور رئيسى ــ وفى حالات كثيرة بدور متشابه ــ فى عمليات التودد والتزاوج لدى كثير من الحيوانات، و يتشابه هذا الدور فى حالتى الحيوان والإنسان.

العلاقة الأبوية والتنشئة الاجتماعية :

بالنسبة للحيوانات المتدنية فى سلم التطور، يعتمد بقاء واستمرار الكائنات وكذلك قدرات الاتصال الضرورية كليًّا على الوراثة. ومن أجل ذلك فإنه لايوجد إلا اتصال قليل بين الحيوانات البرمائية الزاحفة والأسماك، أوقد لايوجد قط ثمة اتصال بين كبار هذه الحيوانات وذراريّها، وعلى العكس من ذلك فإن الطيور والحيوانات الثديية، تؤدى غريزة التجمع والروح الاجتماعية عندها دوراً هامًّا فى حياتها، ولذلك فإن علاقات الأبوة المبكرة ضرورية لبقائها. وبالنسبة للبط فإن أصوات الجنين داخل البيضة

ـ حتى قبل ولادته ـ تساعد الأبوين على إعداد العدّة للأعمال المنتظر حدوثها مستقبلاً .

إن الإشارات المرئية والسمعية واللمسية والذوقية والشمّية تعتبر أيضاً ضرورية لعملية التغذية ، وغالباً على نحو قد لا يتوقعه المرء ، وعلى سبيل المثال ـ نلاحظ أن كبار الطيور تستجيب للمثيرات المسموعة التى تطلقها صغارها أكثر من استجابتها للبيانات المرئية ، وذلك لتحديد عدد الصغار الموجودة ، وبالتالى تحديد كمية الطعام الذى يكفيها[٧] .

و يتطلب كثير من الحيوانات الاجتماعية ارتباطاً أوثق بين الوالدين والصغار ، وعندما لا يتوفر ذلك الارتباط فإن الدور الهام للاتصال فى بقاء هذه الكائنات الحية يصبح على درجة كبيرة من الأهمية . إن بعض الطيور التى تنشأ وتكبر دون تفاعلات مع طيور أخرى من الفصيلة نفسها تصبح مضطربة تماماً فيما يختص بهويتها . وكان كونراد لورنز «Lorenz» أول من قام بدراسة العمليات التى تتعلم بواسطتها الطيور وغيرها من الحيوانات التعرف على هويتها وتأكيد تلك الهوية خلال التفاعل الاجتماعى المبكّر. وقد شرح ذلك كما يلى :

«إن واحداً من المواقف الأخاذة المحزنة والمضحكة فى آن واحد ـ هو ما يتعلق بطاووس الألبينو الموجود فى إحدى حدائق الحيوان باستراليا ، فقد استطاع النجاة وحده من موجة باردة قضت على كل فصيلته . وقد وضع المسئولون هذا الطير الصغير فى الحجرة الدافئة الوحيدة التى كانت فى الحديقة حيث كانت استراليا فى ذلك الوقت تعانى ضائقة مالية شديدة بعد الحرب العالمية الثانية ، وكانت هذه الحجرة تضم زواحف ضخمة سعد الطاووس الصغير بصحبتها ، ولكن أثر هذه الصحبة بدأ واضحاً فى سلوك الطاووس عندما وصل إلى عمر النضج الجنسى . فقد أخذ هذا الطائر يفرد ريشه الجميل بغرور وزهو محاولاً جذب أنظار هذه الزواحف مداعباً إياها طالباً التودد منها ، بينما تجاهل تماماً كل إناث الطاووس التى وفرتها الحديقة له .. وهكذا كتب على هذا الطائر التعيس أن يعيش حياة العزوبة القسرية»[٨] .

والإنسان واحد من تلك الحيوانات التى يعتمد بقاؤها مباشرة على علاقتها مع كبارها، فالطفل يعتمد كليًّا على غيره من نفس جنسه مدة أطول من غيره من المخلوقات الأخرى.

التكيف :

إضافة إلى الدور الذى ينهض به الاتصال فى استمرار النوع من جيل إلى آخر، فإنه يساعد على التكيف اليومى سواء فى النظام الإنسانى أو الحيوانى.

وتبين أهم الصور الأساسية لهذا التكيف الدور الذى يقوم به انتقال المعلومات، وهو :

١) الحركة والانتقال ونوعية الطعام.

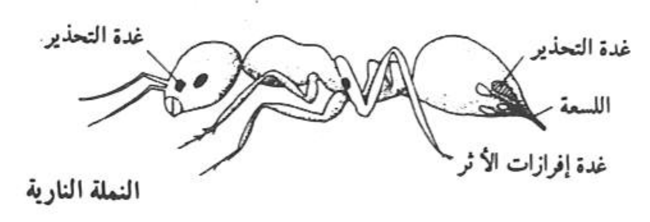
٢) الدفاع عن النفس.

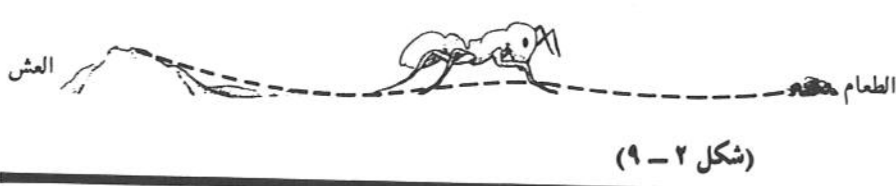
٣) حيازة وصيانة الممتلكات.

الحركة :

هذا المصطلح يعنى الحركة المقصودة لأى نظام حى خلال فترة زمنية من نقطة إلى أخرى. والحركة المباشرة والهادفة من هذا النوع ضرورية لكل الأنشطة المعيشية، و يتضمن ذلك : المعاشرة، ومكان الطعام، والدفاع عن النفس.

وأى طفل صغير يكون قد مرّ بتجربة مع نملة أو غيرها من الحشرات حيث يضع حجراً أو عصا فى طريقها، فإنه لابد يتذكر جيداً كيف تستطيع تلك الحشرات بخبرتها ومهارتها تجنب تلك المشكلة والتخلص منها. وحتى فى مثال يسير كهذا، فإن الاتصال له دور كبير وظاهر، ولكى يتم الانتقال من مكان إلى آخر بطريقة منظمة لابد من توافر قدر كبير من البيانات التى لابد من معالجتها. وعلى أقل تقدير لابد للكائن الحى من





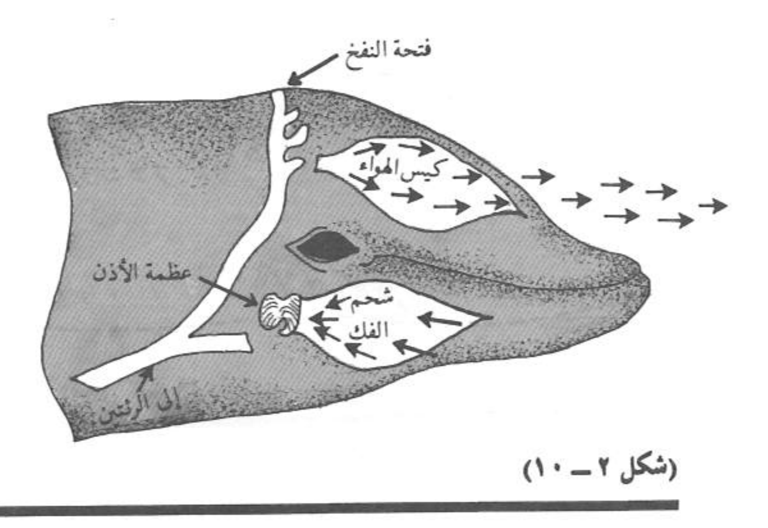
(شكل ٢ ــ ٩)

تفرز النملة روائح مميزة للاتصال بغيرها من النمل، حيث تفرز الغدة الموجودة قرب مؤخرتها ــ غدة اللسع ــ رائحة تمتد بين عشها ومصدر الطعام، وتدوم هذه الرائحة مدة مائة ثانية تقريباً مما يساعد النمل الآخر على تتبعها والوصول إلى مصدر الطعام.

SOURCE: *The Insect Societies,* Edward O. Wilson (Cambridge, MA: Belknap Press-Harvard University Press), 1971.

استعمال البيانات، فالبصر والصوت والروائح والحرارة.. وغيرها من المؤشرات ــ يستعملها الكائن الحى، كمؤشرات تدل على الموقع الحالى له. ولابد أيضاً من معالجة المعلومات المتعلقة بالاتجاه الذى يقصده ومدى نجاحه فى الوصول إلى النقطة المقصودة أو النهائية، ولابد من توافر البيانات ومعالجتها عند الشروع فى رفع عائق عن الطريق أو إصلاح كسر فى ممر المشاه.

وكثير من الحيوانات لديه القدرة على تطوير حركته وتنقله، ويستطيع أن ينتقل إلى مسافات طويلة بدقة وإحكام. ومهارات القطط والخيول والحمام الزاجل معروفة فى هذا الجانب، وكذلك الشىء نفسه معروف عن البط والإوز اللذين يعيشان فى بيئتين موسميتين تبعدان عن بعضهما مئات الأميال. ومن الواضح أن الحيوانات التى تسافر إلى مسافات طويلة جدًا قد كيفت نفسها لمعالجة البيانات عن الأماكن والمعالم البارزة، كالشمس، والنجوم. وهناك حيوانات أخرى تستعمل نظام الأصوات

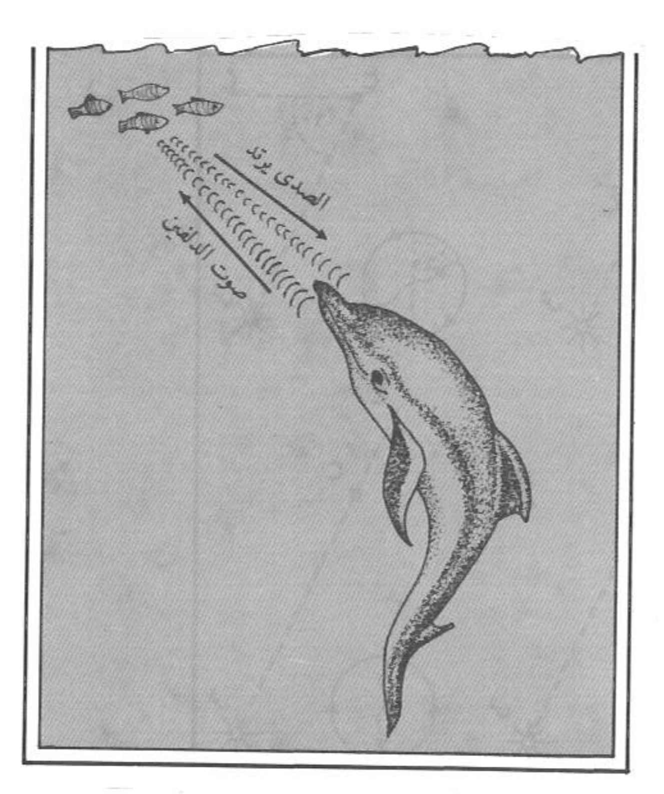


(شكل ٢ ــ ١٠)

إصدار واستقبال صوت الدلفين. يرسل الدلفين أصواتاً هي عبارة عن إشارات من خلال مقدمة رأسه، و يستقبل البيانات الواردة عن طريق فكه وحنجرته. وصوت الصفير يبدو أنه يحدث نتيجة دفع الهواء للداخل والخارج بين الرئتين وكذلك أكياس الهواء المتصلة بالقنوات التى تتصل بفتحة النفخ.

وصداها لتتعرف على الطريق الصحيح. ولا يخفى علينا فى هذا الجانب قدرات الخفاش فى متابعة تردد الأصوات التى يصدرها وعملية الصدى التى يستقبلها، حتى أنه فى الظلام الدامس يستطيع الاهتداء إلى طريقه و يستطيع أن يطير بين خيطين من الحرير الأسود يفصل بينهما حوالى قدم واحدة دون أن يصطدم بواحد منهما أو يمسه. ولحيوان الدلفين ونظام تردد الأصوات والصدى شهرة كبيرة، حيث لديه حساسية فائقة يستطيع من خلالها أن يميز بين نوعين مختلفين من الأسماك على بعد يتراوح بين خمس عشرة وثمانى عشرة قدماً[٩].

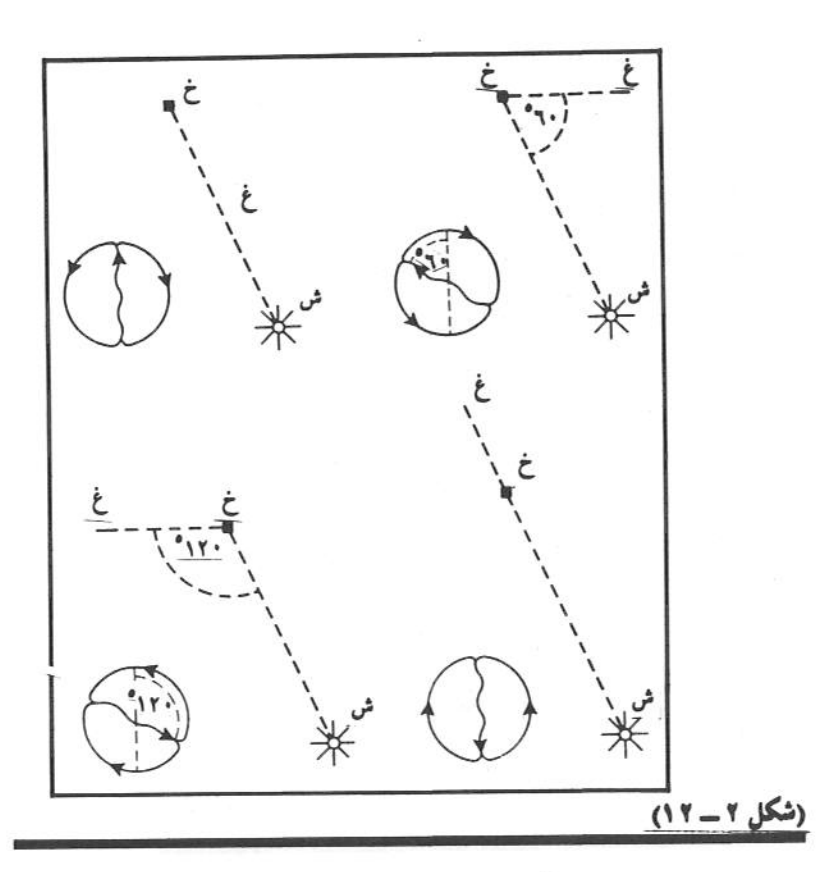
إن أكثر العمليات الحركية إتقاناً تلك التى يقوم بها النحل المستأنس عند تحديد مصدر الغذاء والحصول عليه. لقد وجد «كارل فون فريش» أنه بمجرد أن تحدد النحلة الشغالة مصدراً غنيًّا بالغذاء، فإنها تعلن عن ذلك لبقية النحل الموجود بالخلية بإحدى



(شكل ٢ ــ ١١)

مكان التردد أو الصدى وأسلوب ذلك عند الدلفين : الأصوات التى يصدرها الدلفين لتنتقل عن طريق الماء وتصطدم هذه الأصوات بالأشياء فى ذلك المكان، والوقت الذى يستغرقه الصدى ليرجع إلى حيوان الدلفين يحدد المسافة التى يبعدها الشيء عنه.

رقصتين : «الرقصة الدائرية» أو «رقصة هز الذيل»[١٠] . فإذا حدد موقع الطعام بمسافة تقرب من ٥٠ أو ٦٠ متراً، فإن هذه النحلة ترقص فى شكل دائرى داخل الخلية، وفى ذلك إشارة للآخرين بأن الطعام اكتشف على مقربة من الخلية. أما إذا كان موقع الطعام المكتشف بعيداً نسبيًّا فإنها تقوم بأداء رقصة «هز الذيل»، وكلما كان موقع الطعام قريباً ازداد الذيل اهتزازاً إلى الخلف والأمام. أما الاتجاه الذى وجد به الطعام فيحدده اتجاه تحليق النحلة أثناء قيامها بالرقص.



(شكل ٢ ــ ١٢)

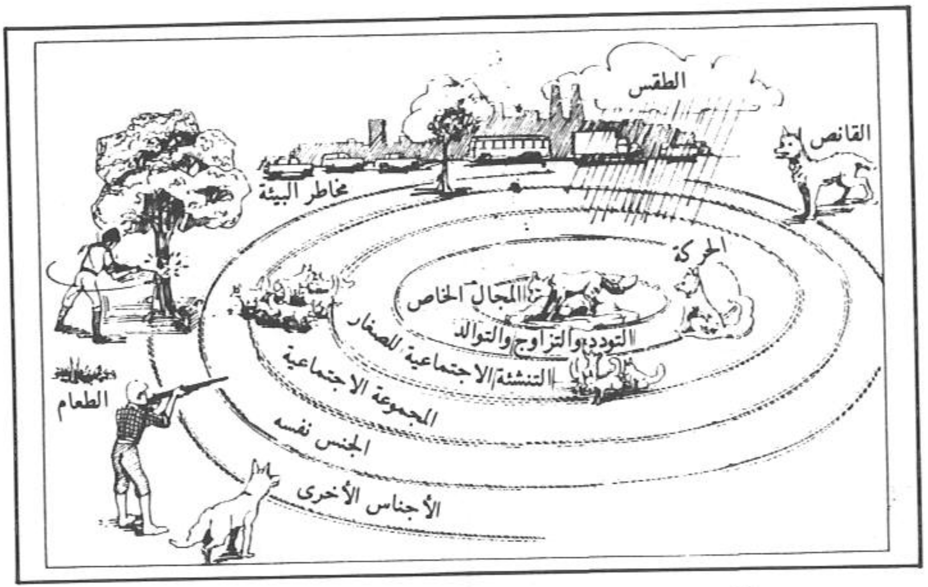
حركة النحلة والحصول على الطعام : النحلة المكتشفة هنا تقطع المسافة إلى الطعام بواسطة إيقاعات حركة الذنب الخاص بها ، وكلما كان الطعام قريباً ازدادت حركة الذنب إلى الأمام والخلف .. وتحدد الجهة التى يوجد فيها الطعام من خلال الطريق الذى تسلكه النحلة ، وطريقة الحركة واتجاهها بالنسبة للنحلة عندما ترقص توضح نوعية العلاقة والصلة فى خلية النحل (خ)، ومصدر الطعام أو الغذاء (غ)، الشمس (ش). إذا كانت حركة الذنب فى النحلة تشير مباشرة إلى أعلى فالطعام يوجد فى اتجاه الشمس . وإذا كان رقص النحلة يجرى فى ٦٠° يسار الشمس ومتجهاً إلى أعلى فإن الطعام يكون باتجاه ٦٠° يسار اتجاه الشمس . وإذا كان رقص النحلة وحركتها فى صورة مستقيمة إلى أسفل فإن الطعام يكون فى الجهة المعاكسة (١٨٠° بعيداً عن الشمس) وهكذا .

SOURCE: Reprinted from Karl von Frisch, *Bees: Their Vision, Chemical Senses, and Language, Revised Edition*. Copyright © 1950, 1971, by Cornell University. Used by permission of the publisher, Cornell University Press.

جدول ٢ ــ ٢

الوظيفة	الأنشطة المتعلقة بها
البقاء.	...التزاوج (التعرف على النوع والجنس لفت الانتباه، القدرة على الإقناع الأعمال المتزامنة). التناسل علاقة الوالدين بصغارهما والتنشئة (التغذية، التعليم، تثبيت الهوية تنمية القدرات الاتصالية).
التكيف.	... الحركة الدفاع عن النفس امتلاك المسكن وحماية حدوده (الإقليمية) تقسيم العمل الانتقال للعمل الجماعى السيطرة ــ الخضوع التداول التشاور الراهن المنظمات الاجتماعية.

إن عمليات التنقل والحركة ضرورية أيضاً بالنسبة للإنسان، على الرغم من اختلاف نماذج وأشكال وصور الاتصال بالنسبة للإنسان عنها عند الحيوانات الأخرى. فعلى سبيل المثال يتطلب المشى فى الغرفة لتشغيل جهاز الاستريو معالجة البيانات المتصلة بموقع الفرد حاليًا، ووجهته وكذلك تقدمه إلى ذلك الشىء، وعندما تنتهى المهمة فإن رجوع الشخص إلى المكان نفسه يتطلب سلسلة أخرى جديدة من الخطوات لمعالجة المعلومات بالإحساس نفسه. فإن الرجل أو المرأة المنطلقة فى طريق المشاة



(شكل ٢ ــ ١٣)

يخدم الاتصال الكائنات الحية بطرق متعددة، فإلى جانب أنه يزود الحيوانات بطرق تساعدها على استمرار النوع من جيل إلى آخر، فإن الاتصال وسيلة تساعد الحيوانات على التعرف على ما فى بيئتها من مشكلات وفرص وتحديات. وتستخدم الحيوانات الاتصال فى تحديد المكان الذى تتحرك فيه وفى مزاولة التودد والتزاوج، وفى تربية صغارها، ومزاولة كل الأنشطة الاجتماعية مع أفراد جنسها، وفى التعامل مع الكائنات الحية الأخرى.

SOURCE: Adapted from Margaret Cosgrove, *Messages and Voices*, Dodd, Mead & Company, 1974.

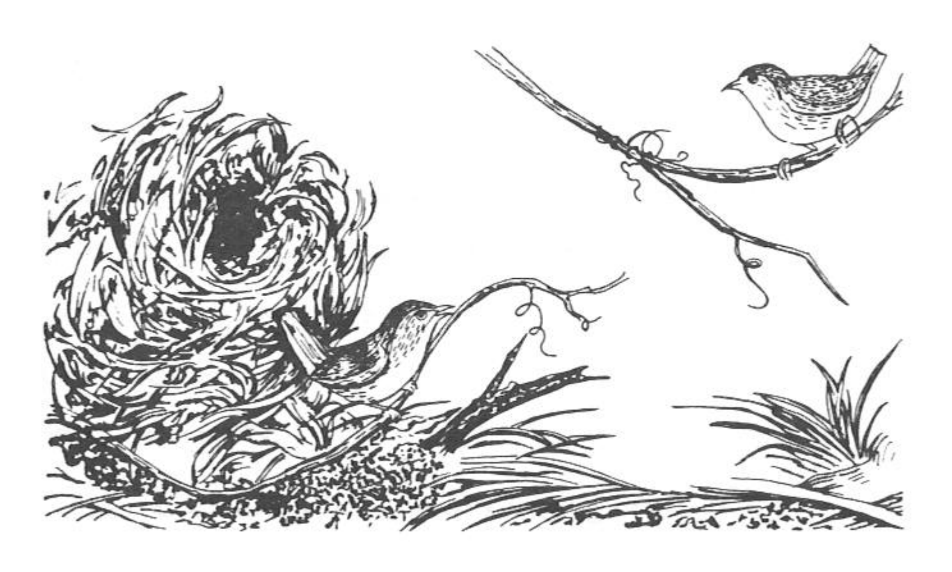
المزدحم عند ساعة انصراف الموظفين، أو ذلك الشخص الذى يقود سيارته فى طريق مزدحم متعدد المسارات، فإنه يكون لديه قدر مشترك وتشابه كبير بين ما يقوم به وبين الأنشطة الحركية الموجودة لدى النملة والدلفين والخفاش والطيور. فكل واحد منها يجب عليه القيام بتحليل كم هائل من البيانات حتى يصل إلى وجهته التى يقصدها سالماً.

الدفاع عن النفس :

الاتصال يؤدى دوراً مهمًا فى العملية التى من خلالها تعمل الأنظمة الحية على التعرف والاستجابة لمصادر الخوف التى تهدد سلامتها وبقاءها . وإذا أحس الحيوان بوجود خطر، كأن يكون حيواناً مفترساً أو سقوط شجرة أو الأنوار العالية لسيارة مقبلة... إلخ ، فإنه يستعد غريزيًا للدفاع عن نفسه أو الهروب بعيداً عن مصدر الخطر. وهذا ما يعرف باستجابة الضغط ، وهنا فإن الأنظمة الهرمونية والعضلية تعمل وتستيقظ لتجعل الحيوان فى أقصى درجات التأهب لصد ذلك الخطر[11] .

وتجد هذه الطاقة منفذاً فى المواجهة والهجوم على الخصم ، أو الهروب ، وتستجيب الحيوانات الأخرى وفق الخيار الذى قرره الحيوان الآخر. وبالنسبة للحيوان المفترس ، فإنه يرقب فريسته حتى يعرف الخيار الذى سوف تسلكه ، وبذلك يتوقع حركة الفريسة ، ويستعد لمواجهتها والتغلب عليها . وبعض الحيوانات تستعمل البيانات التى يمكن الحصول عليها من الاقتتال أو الهروب ، كإشارات بأن سلامتها أصبحت مهددة . ومثال هذه الحالة ما يقوم به أحد الطيور من نقل إشارة للطيور الأخرى بأن سلامته قد هددت ، فتعمد الطيور الأخرى إلى إرسال رسائل الاستغاثة والخوف . وهذا ما يحدث أيضاً فى عالم الأسماك عندما تصدر واحدة منها إشارات كيميائية تعمل كإنذار إلى الأسماك الأخرى بأن هناك خطراً متوقعاً .

من هذا نرى أن الاتصال بالنسبة للأنظمة الحية ضرورى لمعرفة الاستجابة والمقاومة للضغوط والمؤثرات البيئية ، ولتحذير الآخرين بضرورة التحرك لعمل شىء أو للهروب من ذلك الخطر. وبالنسبة للإنسان فإن الاستجابة الطبيعية للامتثال أو الهروب تتركز وتتحول إلى موافقة وإقرار لاتخاذ رد الفعل والعمل المضاد ، وعندما يقع ذلك يؤدى الاتصال أيضاً دوراً أساسيًا ومهمًا بطرق مختلفة ، كما سيوضح ذلك فيما بعد .

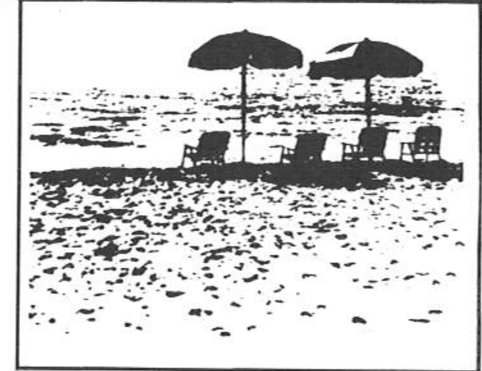


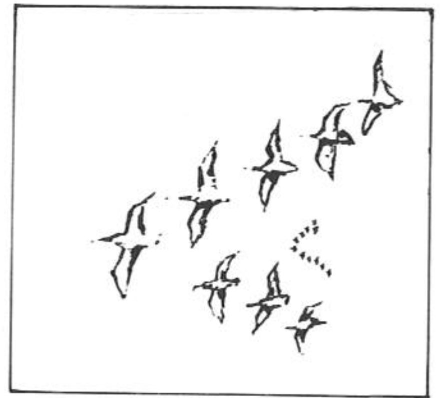
(شكل ٢ ــ ١٤)

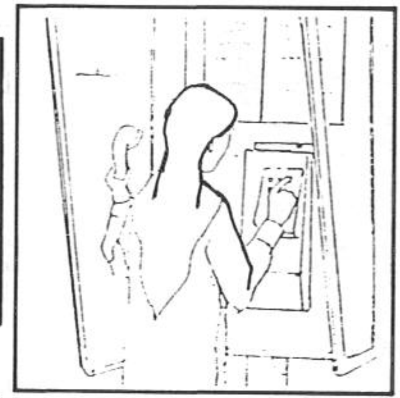
بعض الطيور مثل الرنس Wrens تعد عدداً من الأعشاش ، وتأخذ الأنثى فى جولة على مواقع بناء هذه الأعشاش ، وتقوم الأنثى باختيار أفضلها ليكون بيتاً لها . و يقوم الذكر ببناء عش آخر بالطريقة نفسها ، وفى العادة تقوم الأنثى باختيار ذلك العش . وأحياناً يأخذ الذكر بعض الإناث الأخرى فى جولة على بقية الأعشاش ، وإذا وجد أن هناك واحداً من هذه الأعشاش مصنوعاً بطريقة معقولة فقد تنتهى الجولة برفيقة أخرى لذلك الذكر فى عش آخر.

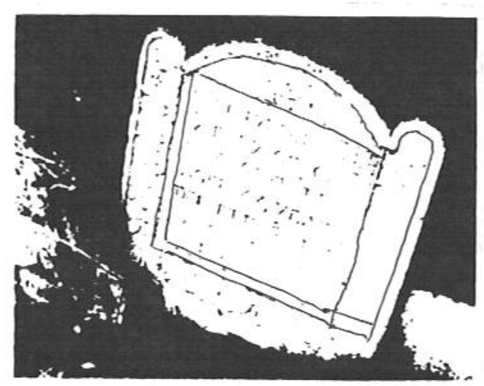
الإقليمية :

إن إقامة منزل أو صيانة أو إنشاء ضيعة أو مزرعة ، مثال آخر لفعالية أى نشاط أساسى يؤدى فيه الاتصال دوراً مهمًّا وحيويًّا . وكل الحيوانات ترتبط بمكان معين ، وغالباً ما يكون ارتباط الحيوانات بالأماكن التى تولد فيها وتقضى فترة شبابها فى رحابها وتتزوج فيها .. وغير ذلك من علامات الارتباط ، وتعمل دائماً على الدفاع عن هذه الأماكن والأقاليم .





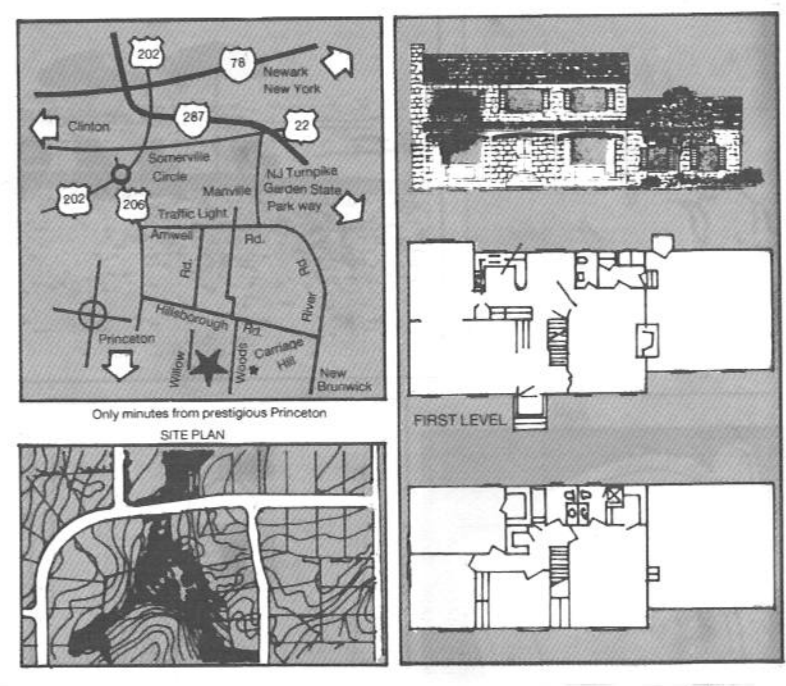




(شكل ٢ ــ ١٥)

يحدد الأفراد من مختلف الأنواع مسافة يحافظون عليها للاتصال الشخصى فى مختلف أنواع الاتصال.

وربما كان أحسن مثال على الإقليمية هو ما تقدمه الطيور، ففى الربيع تقيم الطيور الذكور فى منطقة معينة أو سياج أو جزء من حقل، وتعمل كل ما فى وسعها لتبعد الذكور الأخرى عن ذلك المكان بالغناء وغيره. وبعض الطيور تبتكر أغانى بأسلوبين مميزين: أحدهما يؤمن اتصالها بعضها ببعض، والآخر يبين حدود ممتلكاتها لأن كل ذكر من الطيور لديه نمط فريد من الغناء أو الأصوات الموسيقية يختلف عن الآخر. وليس من الصعب على الطيور التفريق بين أصوات الطيور الأخرى، فتعرف أن هذا

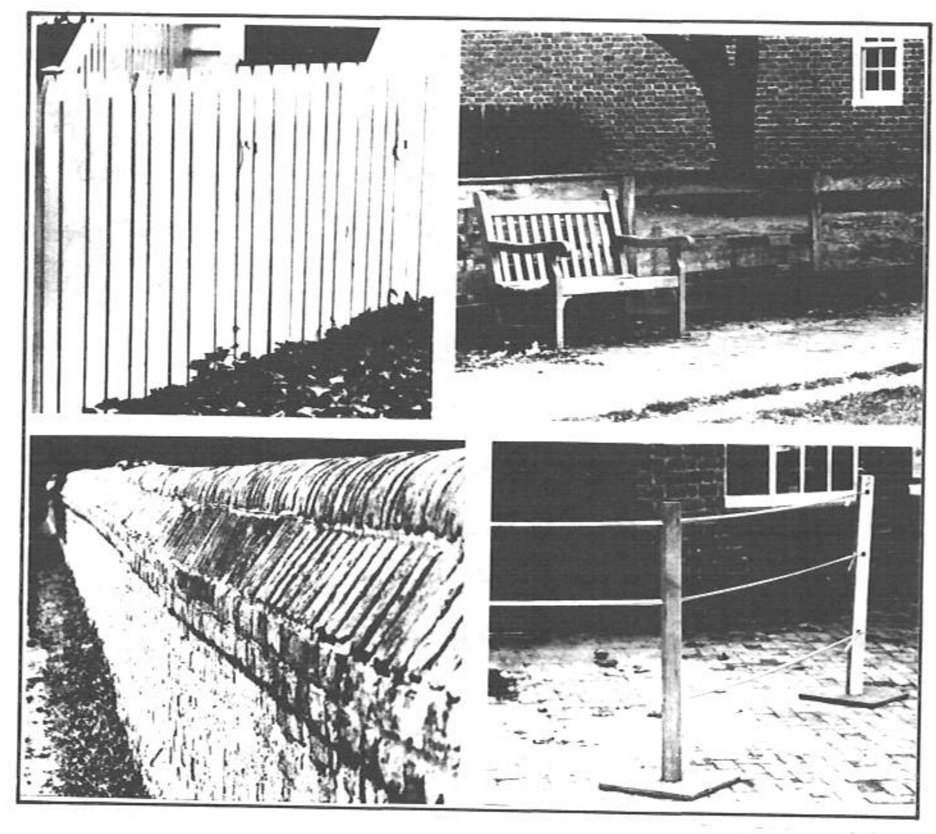


(شكل ٢ ـ ١٦)

المجالات الإنسانية : إن اتجاه الإنسان نحو بناء مساكن كبيرة مريحة قد لايكون له مقابل فى دنيا الحيوان، حيث إن صيانة المساكن وامتلاكها وتجميلها من أهم الأنشطة الإنسانية مهما كان نوع المسكن. وإلى جانب أنها تحمى الإنسان من العوامل الجوية تقوم هذه المساكن بوظيفة هامة فى مجال الاتصال، حيث إنها تدل على مكانة صاحبها الاجتماعية والاقتصادية والمهنية.

الصوت لأحد الطيور الجيران أو لطير معروف لديها، أو أن ذلك الصوت صوت طائر غريب ليس معروفاً لديها[١٢]. ولما كان الطائر الساكن بجوارها معروفاً لها وصوته مألوفاً، ولا يمثل أى تهديد لها أو لممتلكاتها، فإن وجود الطائر الغريب بالقرب منها يمثل اعتداء عليها، و يبدأ صوته يثير كثيراً من ردود الفعل المختلفة.

وتؤدى الممتلكات دوراً مهمًا فى حياة الحشرات التى تعيش فى مجتمعات متكاملة، وكثير من الكائنات الحية تذهب بعيداً فى تأسيس مساكن خاصة لها وحمايتها، وتشعر



(شكل ٢ ــ ١٧)

إن استعمال الاتصال فى تحديد الأماكن والجهات الجغرافية ليس مقصوراً على الحيوان ، فالحدود بأنواعها المختلفة تؤدى دوراً فى حياة الإنسان كذلك .

بالاعتزاز والفخر فى المحافظة عليها . وهذا النوع من الحشرات يستطيع أن يعرف وجود غريب إذا اقترب من هذه الممتلكات ، وغالباً ما يهاجمه إذا اقترب واعتدى على هذه الممتلكات[١٣] . وبعض الحيوانات تقيم وتحافظ على ما يعتبره البعض بيتاً متنقلاً أو مكاناً عابراً ، وحتى هذا يتضمن عملية الاتصال . وبعض الأسماك والطيور ــ على سبيل المثال ــ تسافر فى جماعات وتتوقف فى سفرها للاستراحة على شكل مجموعات ،

والمعتدى الذى يتعدى على حدودها لا بد أن يلقى جزاءه و يلقى مقاومة شديدة من قبل كل المجموعة.

وفى كثير من الحالات تعتبر الأرض مهمة لحياة الإنسان، كما هى ضرورية لحياة الحيوانات الأخرى، وإن كان الأمر يبدو أقل وضوحاً لدى الإنسان. وفى كثير من الحالات يحافظ الإنسان على ممتلكاته والفضاء المحيط بممتلكاته سواء كانت تلك الممتلكات أو البيوت متنقلة أم عابرة، وحتى فى المحادثات المباشرة لابد من مسافة معينة بين المتحاورين، وعندما يقترب منك المتحدث إلى مسافة قريبة جدًّا أو إذا أراد متكلم تجاوز المسافة المعتادة بين المتحاورين، فإن الشخص الآخر يشعر بالإزعاج الكبير تجاه هذا التصرف. وعندما يضع البعض منا معطفه على كرسى لا يجلس عليه أحد، مثل كرسى الحافلة، أو حين يضع أحدنا منشفته أو مظلته على مكان فى الشاطىء، فإن ذلك يعنى أن المكان مشغول، وهذا هو ما يحدث عندما يلجأ الطائر للغناء والصياح عندما يقترب طائر آخر من مكانه.

على مر السنين بذل كثير من الجهد الإنسانى فى سبيل امتلاك وتقسيم أماكن السكن غير المؤقتة، والبلدان، والولايات، والمقاطعات، والبلديات، وكذلك الممتلكات أو الأماكن الخاصة ومن ثم المحافظة عليها، والناس عادة يقضون أوقاتاً طويلة فى الاختيار والتخصيص وتزيين المنازل، والمكاتب، والشقق. والشىء نفسه ينطبق على الحيوانات حيث إنها تبذل الوقت والجهد الكبيرين فى سبيل اختيار أماكن سكنها، وكما هو الحال عند الحيوانات الأخرى فإن مساكننا وممتلكاتنا إنما هى امتداد لذواتنا، حددناها وحافظنا عليها من خلال الاتصال.

الخلاصة :

إن الاتصال هو العملية الأساسية فى الحياة، والتى من خلالها تستطيع الأنظمة الإنسانية والحيوانية أن تحصل على المعلومات عن بيئتها ، وهى ضرورية لنقل الأنشطة والأعمال المتعلقة بحياتها . وهذه العملية تتضمن أخذ البيانات من البيئة ، ونقلها ، وتحويلها إلى بيانات يمكن أن تستعمل لتوجيه السلوك الوجهة المطلوبة .

والأنظمة الإنسانية والحيوانية تستعمل البيانات عن طريق حواس البصر، واللمس ، والشم ، والذوق ، والسمع ، وتستعملها بمثابة مصادر للمعلومات وأساس للسلوك .

ومعالجة هذه البيانات ينتج عنه معلومات توظف وتستغل فى وظيفتين ، هما :

١) البقاء لهذه الكائنات الحية .
٢) التكيف مع الوسط الذى يعيش فيه الكائن الحى .

وبقاء الكائنات الحية يتضمن التزاوج ، والتوالد ، والعلاقة الأبوية ، والتنشئة الاجتماعية . ويحتم التكيف وجود الانتقال ، والدفاع عن النفس والممتلكات ، وكل واحد من هذه الأنشطة يتحذ الاتصال محوراً مركزيًّا له .

والاتصال من هذا المنطلق ينظر إليه على أنه عملية ضرورية مستمرة للحياة ، ومن خلالها يتمكن النظامان الإنسانى والحيوانى من المحافظة على النفس والنشوء والتطور والنمو، وأخيراً الغناء فى بيئتهما . وسوف نتناول فى الفصول اللاحقة معرفة الدور الأساسى للاتصال ، وما ينهض به فى حياتنا وفى حياة كل الأنظمة ، كما سنقدم خلفية عن معرفة واكتشاف طبيعة الاتصال الإنسانى .

1. Cf. James G. Miller, "Living Systems," *Behavioral Science,* **10**:193–237 (1965), and Lee Thayer, *Communication and Communication Systems* (Homewood, IL: Irwin, 1968), p. 17.
2. Jack H. Prince, *Languages of the Animal World* (Nashville, TN: Nelson, 1975), p. 33.
3. Niko Tinbergen, *Social Behaviour in Animals with Special Reference to Vertebrates* (London: Methuen, 1965), p. 25.
4. H.H. Shorey, *Animal Communication by Pheromones* (New York: Academic Press, 1976), p. 99.
5. A fascinating discussion of this complex topic is provided by Isaac Asimov in *The Genetic Code* (New York: New American Library, 1962), and Chester Lawson in "Language, Communication, and Biological Organization," in *General Systems Theory and Human Communication,* edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975), p. 88. A related discussion is presented in *The Selfish Gene* by Richard Dawkins (New York: Oxford University Press, 1976).
6. Isaac Asimov, op. cit., p. 19.
7. Gerhard A. Theilcke, *Bird Sounds* (Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1970), pp. 65–66.
8. Hilda Simon, *The Courtship of Birds* (New York: Dodd, Mead, 1977), p. 23. Parentheses added
9. Fernand Méry, op. cit., p. 3; for further discussion of echo location, see Jack R. Prince, *Languages of the Animal World* (Nashville, TN: Nelson, 1975), p. 23; Jacques-Yves Cousteau and Philippe Diolé, op. cit., pp. 138–139; and Forrest G. Wood, *Marine Mammals and Man: The Navy's Porpoises and Sea Lions* (Washington, D.C.: Robert Luce, 1973), pp. 70–83.
10. Martin Lindauer, *Communication Among Social Bees* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961), p. 33. A more detailed discussion of dance and communication among social bees, of which this is a summary, is provided in Martin Lindauer, op. cit., pp. 32–58. See also *The Insect Societies,* by Edward O. Wilson (Cambridge, MA: Belknap Press, 1971).
11. Cf. Hans Seyle, *The Stress of Life* (New York: McGraw-Hill, 1956), The notion of stress and its relationship to communication will be discussed in more detail in subsequent chapters.

12. Cf. Gerhard Thielcke, op. cit., pp. 43–47.
13. H.H. Shorey, op. cit., pp. 81–82.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Amon, Aline. *Reading, Writing, Chattering Chimps*. New York: Atheneum, 1975.

Ashby, W. Ross. "General Systems Theory as a New Discipline." *General Systems*, **3** (1958).

Asimov, Issac. *The Genetic Code*. New York: New American Library, 1962.

Barash, David P. *Sociobiology and Behavior*. New York: American Elsevier, 1977.

Boulding, Kenneth E. "General Systems Theory—Skeleton of Science." *Management Science*, **2** (1956), 11–17.

Buckley, Walter. *Modern Systems Research for the Behavioral Scientist*. Chicago: Aldine, 1967.

Cannon, Walter B. *The Wisdom of the Body*. New York: Norton, 1932.

Churchman, C. West. *The Systems Approach*. New York: Delacorte, 1968.

Cosgrove, Margaret. *Messages and Voices*. New York: Dodd, Mead, 1974.

Cousteau, Jacques-Yves, and Philippe Diolé. *Dolphins*. Translated by J.F. Bernard. Garden City, NY: Doubleday, 1975.

Dawkins, Richard. *The Selfish Gene*. New York: Oxford University Press, 1976.

Dimond, Stuart J. *The Social Behavior of Animals*. London: Batsford, 1970.

Farb, Peter. *Ecology*. New York: Time–Life, 1963.

Frings, Hubert. "Zoology" in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 33–35.

———and Mable Frings. *Animal Communication*. 2nd ed. Norman, OK: University of Oklahoma, 1975.

Fuller, J.L., and M.W. Fox. "The Behavior of Dogs." In *The Behavior of Domestic Animals*. Ed. by E.S.E. Hafez. Baltimore: Williams & Wilkins, 1969, 439–481.

Geldart, Frank A. *The Human Senses*. New York: Wiley, 1972.
Gerard, R.W. "A Biologist's View of Society." *General Systems*, **1** (1956), 155–160.
Grinker, R.R., Sr., Ed. *Toward a Unified Theory of Human Behavior*. New York: Basic Books, 1967.
Guhl, A.M. "The Social Environment and Behavior." In *The Behaviour of Domestic Animals*. Ed. by E.S.E. Hafez. Baltimore: Williams & Wilkins, 1969, 85–94.
Hafez, E.S.E., Ed. *The Behaviour of Domestic Animals*. Baltimore: Williams & Wilkins, 1969.
Hall, A.D., and R.W. Fagen. "Definition of System." *General Systems*, **1** (1956), 18–28. Reprinted in *General Systems Theory and Human Communication*. Ed. by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 52–65.
Hancocks, David. *Master Builders of the Animal World*. New York: Harper, 1973.
Haney, Alan. *Plants and Life*. New York: Macmillan, 1978.
Hartshorne, Charles. *Born to Sing: An Interpretation and World Survey of Bird Song*. Bloomington, IN: Indiana University Press, 1973.
Hinde, Robert A. *Biological Bases of Human Social Behavior*. New York: McGraw-Hill, 1974
Laszlo, Ervin, Ed. *The Systems View of the World*. New York: Braziller, 1972.
Lawson, Chester A. "Language, Communication and Biological Organization." *General Systems*, **8** (1963). Reprinted in *General Systems Theory and Human Communication*. Ed. by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 80–95.
Lindauer, Martin. *Communication Among Social Bees*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961.
Méry, Fernand. *Animal Language*. Translated by Michael Ross. Westmead, England: Saxon House, 1975.
Miller, James G. "Living Systems." *Behavioral Science*, **10**, (1965), 193–237.
Miller, Jonathan. *The Body in Question*. New York: Random House, 1978.
Novitski, Edward. *Human Genetics*. New York: Macmillan, 1977.
Prince, Jack H. *Languages of the Animal World*. Nashville, TN: Nelson, 1975.

Ruben, Brent D. "Communication and Conflict: A System-Theoretic Perspective." *Quarterly Journal of Speech* **64**:2 (1978), 202–210.

———"General Systems Theory." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 95–118.

———and John Y. Kim, Eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.

Ruesch, Jurgen, and Gregory Bateson. *Communication: the Social Matrix of Psychiatry*. 2nd ed. New York: Norton, 1968.

Scott, J.P. "Introduction to Animal Behaviour." In *The Behaviour of Domestic Animals*. Ed. by E.S.E. Hafez. Baltimore, MD: Williams & Wilkins, 1969, 3–21.

Sebeok, Thomas A. *Animal Communication: Techniques of Study and Results of Research*. Bloomington, IN: Indiana University Press, 1968.

Sebeok, Thomas A. *How Animals Communicate*. Ed. by Thomas A. Sebeok. Bloomington, IN: Indiana University Press, 1977.

Selye, Hans. *The Stress of Life*. Rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1976.

Shorey, H.H. *Animal Communication by Pheromones*. New York: Academic Press, 1976.

Simon, Hilda. *The Courtship of Birds*. New York: Dodd, Mead, 1977.

Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.

Thielcke, Gerhard A. *Bird Sounds*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1970.

Tinbergen, Niko. *Social Behaviour in Animals with Special Reference to Vertebrates*. London: Methuen, 1953.

von Bertalanffy, Ludwig. *General Systems Theory*. New York: Braziller, 1968.

———."General System Theory." *General Systems*, **1** (1956), 1–10.

von Frisch, Karl. *Bees: Their Vision, Chemical Senses and Language*. Ithaca, NY: Cornell University Press, 1950.

———.*The Dance Language and Orientation of Bees*. Cambridge, MA: Belknap Press-Harvard University Press, 1967.

Wilson, Edward O. *The Insect Societies*. Cambridge, MA: Belknap Press-Harvard University Press, 1971.

Wood, Forrest G. *Marine Mammals and Man: The Navy's Porpoises and Sea Lions*. Washington, D.C.: Robert Luce, 1973.



تاريخ دراسة الاتصال

ترجمة

د. محمد سليمان المشيقح

تاريخ دراسة الاتصال

من الضرورى لدارس علم الا تصال أن يتصور الطريقة التى تطور بها الا تصال عبر السنين؛ ولهذا فإننا سنعرض فى هذا الفصل أهم نقاط هذا التطور بشىء من الإيجاز، لكى نقدر أهمية المنهج الموحد الذى اتبعناه فى مناقشتنا فى الفصلين الأ ول والثانى.

الدراسات الأ ولى للا تصال :

من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علم الا تصال عنصراً هامًّا فى حياة الإنسان. يقول المؤرخون إن هناك اهتماماً واضحاً بالا تصال وبدوره فى الشئون الإنسانية، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفى كتابات البابليين والمصريين القدماء وفى إلياذة هوميروس وغيرها[1]، وكان من الطبيعى أن نرى الأديان منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.

وعلم الا تصال ــ كأى علم من العلوم التى تهتم بشرح جوانب من السلوك الإنسانى ــ يمكن إرجاع أصوله إلى الإغريق. فقد انبثق من رغباتهم واهتماماتهم اليومية، فالديمقراطية اليونانية فى الحكم تعتمد فى جميع جوانبها التجارية والاقتصادية والإدارية والتعليمية على القوانين غير المكتوبة أى القوانين الشفهية. وكان من المفروض على كل فرد من أفراد المجتمع الإغريقى أن يكون المحامى المدافع عن نفسه، فعلى المتهم والمدعى معاً أن يقدما قضاياهما أمام المحلفين الذين قد يبلغ عددهم عدة مئات، والذين يجب إقناعهم بعدالة القضية. كانت المرافعات موجودة فى كل مكان فى أثينا، ونتيجة لذلك فقد كانت الخطابة فى الجماعة هى الشغل الشاغل للإغريق.

علم البلاغة والخطابة :

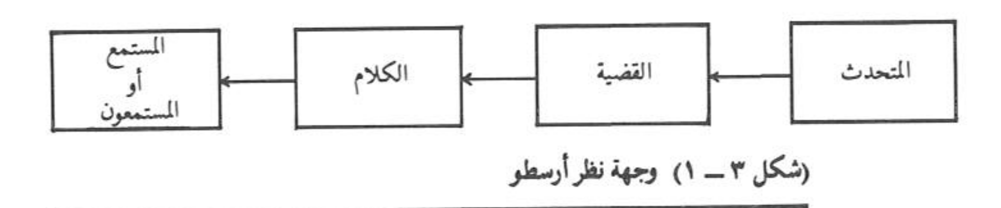
يعد «كوراكس Corax» أول من وضع نظرية فى علم الاتصال فى اليونان، وقد طور هذه النظرية من بعده تلميذه «تيسياس Tisias». والنظرية تناقش أسلوب المرافعة فى المحاكم، ذلك الأسلوب الذى كان يعد صناعة الإقناع، واقتنع «تيسياس» بأن أسلوب الإقناع يمكن أن يدرس بوصفه فنًا، فقدم تشجيعاً للموجهين لما كان يعرف بعلم البلاغة.

و يعد كل من أرسطو الذى عاش فيما بين عامى (٣٨٥ــ٣٢٢) قبل الميلاد ومعلمه «أفلاطون» الذى عاش فيما بين (٤٢٧ــ٣٤٧) قبل الميلاد ــ مؤسسى الدراسات القديمة لفن الاتصال. وقد توصل كل واحد منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك «أرسطو» فى افتتاحية علم البلاغة :

«إن كل الناس ــ إلى حد ما ــ يحاولون مناقشة عبارات و يتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من خلال التمرين أو العادات المكتسبة. وبما أن الطريقتين محتملتان، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة. فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التى تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائيًا، ولا أحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمى»[٢].

وقد وصف «أرسطو» الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذى يبتكر حجة يقدمها فى شكل قول للسامعين والجمهور، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة :

وجد الاتصال ليؤثر فى اتخاذ القرارات.. فالمتحدث عليه ألا يكتفى بأن تكون حجته واضحة وجديرة بأن تصدق فحسب، بل عليه أن يبرز شخصيته الصحيحة وأن يضع مستمعيه فى الإطار العقلى الصحيح[٣].



(شكل ٣ ــ ١) وجهة نظر أرسطو

فالاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهى، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التى يعرفها.

وخلال الفترة نفسها جمع «أفلاطون» ما اعتقد أنه ضرورى لدراسة البلاغة، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشرى. ومجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة الكلمات، وطبيعة الناس وطرق مجابهتهم للحياة، ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التى تؤثر على الناس[٤]. وهكذا فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى فى الاتصال ركزت على الحديث السياسى، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع، وكان لابد من تطوير نظرية أوسع وأكثر شمولاً.

ثم ساهمت كتابات العالمين «سيشرو» (١٠٦ــ٤٣ ق. م.) و «كوينتليان» (٣٥ــ٩٥ م) فى توسيع نظرية الاتصال تلك، وقد رأى «سيشرو» الاتصال كما رآه «أفلاطون» و «أرسطو» أنه موضوع أكاديمى وعملى، وكانت وجهة نظره شاملة بحيث انتظمت كل مجالات العلوم الاجتماعية الحالية. ويُتذكَّر كوينتليان الآن على أنه معلم ومؤلف، وقد جمعت كتاباته فكر الاتصال عبر خمسمائة سنة خلت[٥].

إن أهمية الاتصال الكبرى لكل مناحى الحياة الإنسانية كانت معروفة على نطاق واسع أثناء الفترة الكلاسيكية القديمة، ولكن لسوء الحظ تجد أن الانسجام والاتجاه اللذين ميزا الاتصال فى تلك الحقبة قد حدث نقيضهما فى العصور الوسطى وعصر النهضة.

وبتدهور عادة الحديث الشفوى والديموقراطية انقسمت دراسة البلاغة إلى مجالات عدة، وبنهاية القرن الرابع عشر الميلادى أصبح معظم نظرية الاتصال ــ التى طورتها البلاغة ــ تدرس فى الدين.

لقد قادت أعمال «أوغاستين» إلى إعادة اكتشاف النظرية الإغريقية القديمة، فقد وظفت كتاباته الاتصال لشرح الإنجيل وبعض الأعمال الدينية الأخرى، بجانب فن الوعظ. واستطاع «أوغاستين» بعمله هذا أن يوحد بين الجانبين العملى والنظرى لدراسة الاتصال.

وأثناء القرنين الثامن عشر والتاسع عشر ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب، وكانت هناك رغبة أيضاً فى الأسلوب الكلامى والتركيب والإشارة، وهذه أدت إلى تكوين رابطة وطنية للخطباء عام ١٨٩٢ م. وبنهاية القرن التاسع عشر نظمت الدراسات فى أغلب الكليات والجامعات فى دوائر وأقسام، وكان البلاغة والكلام معاً دائماً فى دوائر اللغة الإنجليزية بدلاً من أن تكون وحدات مستقلة، وفى عام ١٩٠٩ م تأسست رابطة الولايات الشرقية للحديث ــ والتى تسمى الآن، الرابطة الشرقية للاتصال، وفى عام ١٩١٠ عقدت مؤتمرها السنوى الأول. وتأسست عام ١٩١٤ الرابطة الوطنية لمدرسى الخطابة العامة، والتى أصبحت رابطة الخطابة الأمريكية وأصبح اسمها مؤخراً: رابطة الاتصال الخطابى. وفى عام ١٩١٥ ظهرت لأول مرة المجلة الفصلية للخطابة العامة، وتلتها بفترة وجيزة المجلة الفصلية للخطابة، وبحلول عام ١٩٢٠ م أصبح علم الخطابة مقرراً دراسيًّا قائماً بذاته[٦].

الصحافة:

المجال الثانى الذى ساهم لمدة طويلة فى تراث دراسة الاتصال هو الصحافة، فالصحافة وجدت، كالبلاغة والخطابة، منذ آلاف السنين، ويقول الباحثون الكتاب

إن ممارسة الصحافة بدأت قبل (٣٧٠٠) سنة فى مصر عندما سجلت الحوادث المهمة على قبر أحد الملوك المصريين ، و بعد سنين كان يوليوس قيصر يأمر بكتابة أحداث كل يوم فى مكان عام ثم يتم توزيع عدة نسخ منها و بيعها[٧] .

وكانت الصحافة السابقة خليطاً من رسائل إخبارية وأغانٍ شعبية و بيانات وكرّاسات سياسية ، وكتيبات تصف حوادث مختلفة . وشهدت فترة أواسط ١٦٠٠ نشأة الجريدة فى شكلها الحديث وظهرت أول جريدة بالولايات المتحدة وهى «الحوادث العامة ــ الأجنبية والمحلية» عام ١٦٩٠ فى بوسطن .

وعلى الرغم من أن تاريخ ممارسة الصحافة يعود لسنين طويلة خلت ، فإن الدراسة المنظمة فى هذا الميدان لم تتقدم بسرعة إلا بعد عام ١٩٠٠م ، ففى عام ١٩٠٥م قدمت جامعة «وسكوسن Wiscosin » ما يمكن اعتباره أول مقررات فى الصحافة فى الوقت الذى لم تؤلف فيه كتب فى هذا الموضوع سوى النذر اليسير . و بحلول عام ١٩١٠ كانت هناك ستة كتب ، و بين عامى ١٩١٠ ، ١٩٢٠م جمع خمسة وعشرون عملاً تقريباً فى مجال الصحافة والعمل الصحفى ، و يشير ذلك إلى نمط من النمو المستمر فى هذا المجال[٨] .

التاريخ الحديث : بداية القرن العشرين

استمرت الرغبة فى الاتصال فى النصف الأول من القرن العشرين فى مجال البلاغة والخطابة . أما فى الصحافة فإن اكتشاف المذياع فى العشرينيات والتلفاز فى أوائل الأربعينيات أتاح تطبيقاً أوسع لمفاهيم الصحافة . وفى الوقت ذاته كانت هذه الوسائل الجديدة بمثابة دفعة قوية لتطوير وجهة نظر موسعة لطبيعة الصحافة ، ومهدت الطريق لظهور مجالات جديدة للدراسة ، مثل وسائل الاتصال الجماهيرية والاتصال الجماهيرى .

لم يقتصر الاهتمام بالاتصال على البلاغة والكلام ولا حتى على الصحافة، ففى مجال الفلسفة ــ على سبيل المثال ــ كتب بعض العلماء عن طبيعة الاتصال ودوره فى الحياة الإنسانية، واهتم عدد من علماء علم دراسة الأجناس البشرية وعلماء النفس والاجتماع بالاتصال ودوره فى حياة الفرد والمجتمع، وساهم بعض الكتاب فى مجال اللغويات أيضاً فى تقدم دراسة الاتصال.

أواخر الأربعينيات والخمسينيات : نمو متداخل (فى فروع المعرفة)

فى أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات اتسع مجال الاتصال اتساعاً كبيراً، وأثناء تلك السنوات بدأ عدد من علماء الاجتماع والسلوكيين فى تطوير نظريات للاتصال امتدت إلى آفاق أبعد من حدود مجالات تخصصاتهم. ففى مجال علم دراسة الأجناس البشرية «الأنثروبولوجيا»، على سبيل المثال، كانت الأبحاث المتعلقة بوضع الجسم والإشارة فى ثقافات معينة هى الأساس لدراسات الاتصال غير اللفظى. وفى مجال علم النفس تركز الاهتمام حول الإقناع والتأثير الاجتماعى، وخاصة المواقف والاتجاهات وكيف تتكون وتتغير، وأثرها على السلوك، ودور الاتصال فى هذه الديناميّات.

ودرس علماء الاجتماع والعلوم السياسية طبيعة الاتصال الجماهيرى فى مناشط سياسية واجتماعية متعددة، كالسلوك الانتخابى، وجوانب أخرى من الحياة، وحتى فى علم الحيوان اهتم العلماء بالاتصال بين الحيوانات. وفى هذه الأعوام نفسها ساهم علماء اللغة، وعلم الدلالة، وعلم الرموز ــ هذه العلوم التى تركز على طبيعة اللغة ودورها فى النشاط الإنسانى ــ فى تقدم دراسة الاتصال أيضاً.

واتسعت الدراسات فى البلاغة والكلام فى أواخر الأربعينيات والخمسينيات لتشمل الأداء الشفهى، الصوت والإلقاء، والمناظرة والمسرح وفسيولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق. وكان النمو والتطور فى الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية أكثر

بـروزاً مـن حـب الناس للتلفاز والمجهودات المبذولة لفهم آثاره، ففى كثير من الأعمال القـديمـة التى كتبت فى الخمسينيات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمذياع والتلفاز ــ يتحول إلى اهتمام أعم بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيرى.

وبـنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهدت لظهور وجهات نظر فى الاتصال أكـثـر تـرابـطاً وتكاملاً، وهذه هى السنوات التى أسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتـصـال، (الـتـى تـسـمـى الآن الـرابـطـة الـدولـيـة للاتصال)، وكان هدفها توحيد الـدراسـات فى مجـال الاتـصـال وذلك بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل[٩]. ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علماً مستقلًا بذاته.

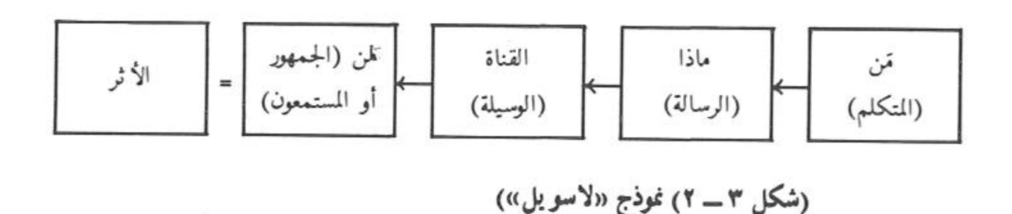
وجهة نظر «لاسويل Lasswell» عن الاتصال :

كـان مـن بين الـتطورات التى حدثت فى هذه الفترة ظهور عدد من الكتابات التى بـحـثـت فى وصف طبيعة عملية الاتصال، فمن أشهر أمثلة تشخيص الاتصال ما طوره «هارولد لاسويل» العالم السياسى عام ١٩٤٨م نتيجة لعمله فى مجال الدعاية.

قـدم «لاسـويـل» مـنـظـوراً عامًّا للاتصال تجاوز حدود العلوم السياسية، فقال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبارة اليسيرة التالية :

«من يقول ماذا ولمن وبأى وسيلة وبأى أثر»[١٠].

ركـز «لاسـويل»، كما فعل «أرسطو» من قبله بألفى عام، على الرسالة اللفظية. واهـتـم بـعـنـاصر الاتـصـال ذاتـهـا، وهى : المتحدث، والرسالة، والمستقبلون، غير أنه اسـتـعـمـل مصطلحات أخرى. وكلاهما عدّ الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التى يبثها.



(شكل ٣ ـ ٢) نموذج «لاسويل»)

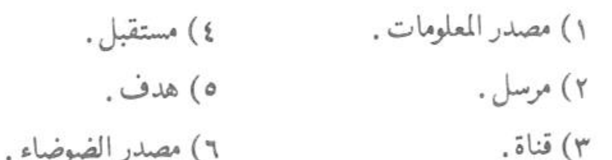
وقدم «لاسويل» تعريفاً أعم وأشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظى بوصفه جزءاً من عملية الاتصال، وقدمت طريقته أيضاً منظوراً أعم لهدف أو تأثير الاتصال مما قدمت طريقة أرسطو، فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية، والإثارة والإقناع.

نموذج «شانون» و«ويفر» :

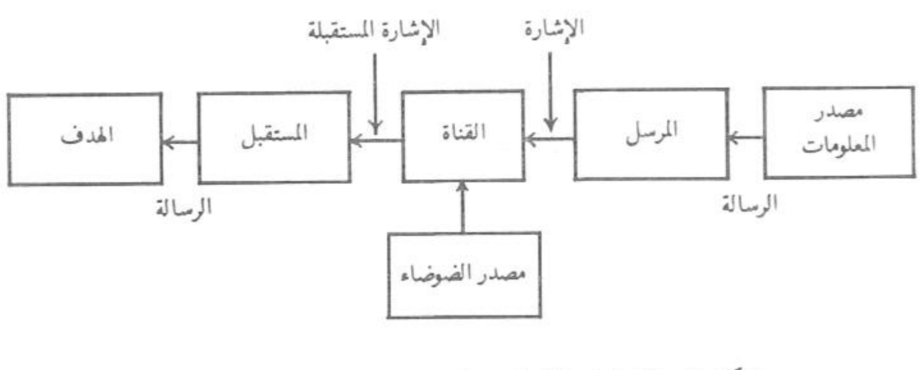
بعد عام من ظهور طريقة «لاسويل Lasswell» نشر «كلود شانون» نتائج البحث الذى أجراه «لشركة بيل للهاتف» لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وكانت هذه النتائج هى أساس نموذج «شانون Shannon وويفر Weaver» للاتصال. ففى كتابهما «النظرية الرياضية للاتصال The Mathematical Theory of Communication» يصف المؤلفان طبيعة عملية الاتصال بقولهما :

«سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التى يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر. وهذا بالطبع لايشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب لكنه يشمل أيضاً الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح والباليه، ويشمل فى الحقيقة كل السلوك»[١١].

وكما هو موضح فى الشكل (٣ ـ ٣) فقد وصف «شانون» و«ويفر» الاتصال من خلال ستة عناصر، هى :



١) مصدر المعلومات .
٢) مرسل .
٣) قناة .
٤) مستقبل .
٥) هدف .
٦) مصدر الضوضاء .

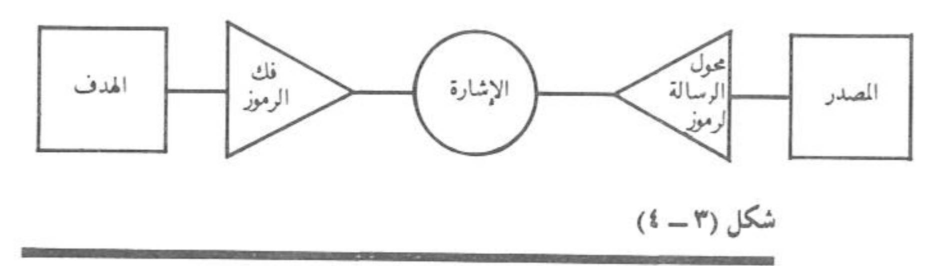


(شكل ٣ ــ ٣) نموذج شانون وويفر.

SOURCE: The Mathematical Theory of Communication, Claude E. Shannon and Warren Weaver. Copyright © 1949 by the University of Illinois. Renewed 1977. By permission.

ومصدر المعلومات هو الذى يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من صور أو موسيقى ... إلخ .

ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المستقبل . وفى حالة الهاتف تكون القناة سلكية ، والإشارة تياراً كهربائيًا متغيراً فى السلك ، والمرسل هو مجموعة الأجهزة (هاتف أو مرسل .. إلخ) التى تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربائى . وفى الحديث الشفهى فإن مصدر المعلومات يكون العقل ، والمرسل يكون الجهاز الصوتى الذى ينتج أمواجاً صوتية فى الإشارة التى ترسل فى الهواء (القناة) .



شكل (٣ ــ ٤)

SOURCE: The Process and Effects of Mass Communication. Ed. by Wilbur Schramm. Copyright © 1965 by the University of Illinois Press. By permission.

والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسلة إلى رسالة مرة أخرى، و ينقل هذه الرسالة إلى الهدف، فعندما أتحدث إليك فإن عقلى يكون مصدر المعلومات، وعقلك هو الهدف، وجهازى النطقى هو المرسل، وأذنك والعصب الثامن هما المستقبل[١٢].

وتقدم وجهة النظر هذه توسعاً واضحاً فى فكرة الا تصال لتشمل أنشطة أخرى كالموسيقى، والفن، والباليه، والمسرح، وكل السلوك البشرى، على الرغم من أن هذه المدلولات بعيدة الأ ثر ولم تدرس لفترة من الزمن. وشملت نظرية «شانون Shannon و و يفر Weaver» مثل نظرية «لاسو يل»، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضاً الإشارات، و وضع الجسم، وأشكالاً أخرى من السلوك غير اللفظى.

وفى توضيحهما لنظر يتهما أدخل «شانون» و «و يفر» مصطلح (ضوضاء) الذى كان يرمز لأ ى تشو يش يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها، كالتشو يش فى جهاز الراديو، أو الضباب الكثيف، أو صفحات الجريدة المبتلّة غير الواضحة، وطوّرا أيضاً فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التى يخلقها الصوت. و يقوم بتشغيل قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التى أرسلت بتلك التى تم استلامها، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ[١٣].

نماذج «شرام Schramm» :

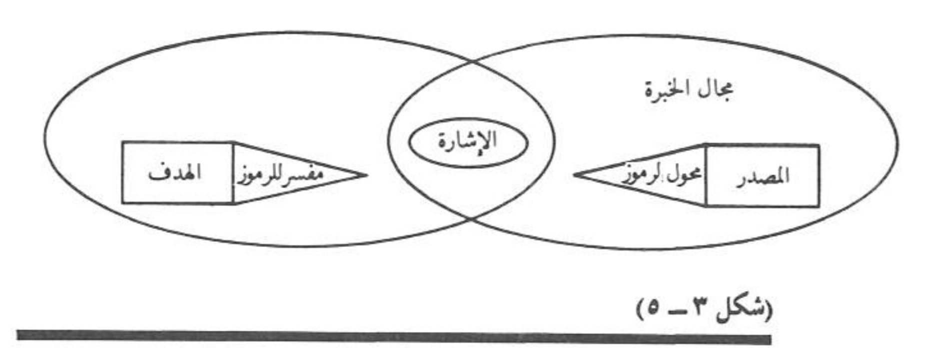
نشر «ولبور شرام» موضوعاً عام ١٩٥٤ م عنوانه «كيف يعمل الاتصال»، قدم فيه عدة نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال. وأول هذ النماذج (شكل ٤ — ٣) هو تطوير لنموذج «شانون Shannon و ويفر Weaver». قال «شرام» فى وصف هذا النموذج :

> «يمكن أن يكون **المصدر** فرداً (يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشير)، ويمكن أن يكون المصدر هيئة (كجريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو استديو سينمائى). وتكون **الرسالة** فى شكل حبر على الورق، أو موجات صوتية فى الهواء، أو ترددات فى تيار كهربائى، أو إشارة باليد، أو علماً فى الهواء، أو أى إشارة أخرى يمكن شرحها لإعطاء معنى.
>
> **والهدف** قد يكون **شخصاً** يستمع أو يشاهد أو يقرأ، وقد يكون عضواً من **مجموعة** يشترك فى مناقشة — على سبيل المثال — أو مستمعاً فى محاضرة، أو جمهوراً يشاهد مباراة كرة، أو مظاهرة، أو يكون عضواً فى جماعة خاصة نسميها جمهوراً، مثل قارىء الجريدة أو مشاهد التلفاز»[١٤].

فالاتصال عند «شرام Schramm» مجهود هادف يرمى إلى توفير أرضية مشتركة بين المصدر والمستقبل، مع ملاحظة أن كلمة الاتصال أصلها فى اللاتينية يعنى «عامًّا» أو «مشتركاً».

يقول «شرام» :

> «ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشىء هذه العلاقة المشتركة مع المستقبل المستهدف؟ أولاً : يحول المصدر رسالته إلى رموز، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التى يريد إرسالها إلى شكل يمكن إرساله. فالصور التى فى أذهاننا لا يمكن إرسالها إلا بعد أن تحول إلى رموز. وبمجرد أن تتحول الرسالة إلى رموز وترسل فإنها تفقد الصلة بمرسلها، ويحتار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد استقبلها وفسرها دونما تغيير أو تشويش، أو ما إذا كانت الصورة فى رأس المستقبل ستحمل أى شبه لتلك التى فى رأس المرسل»[١٥].



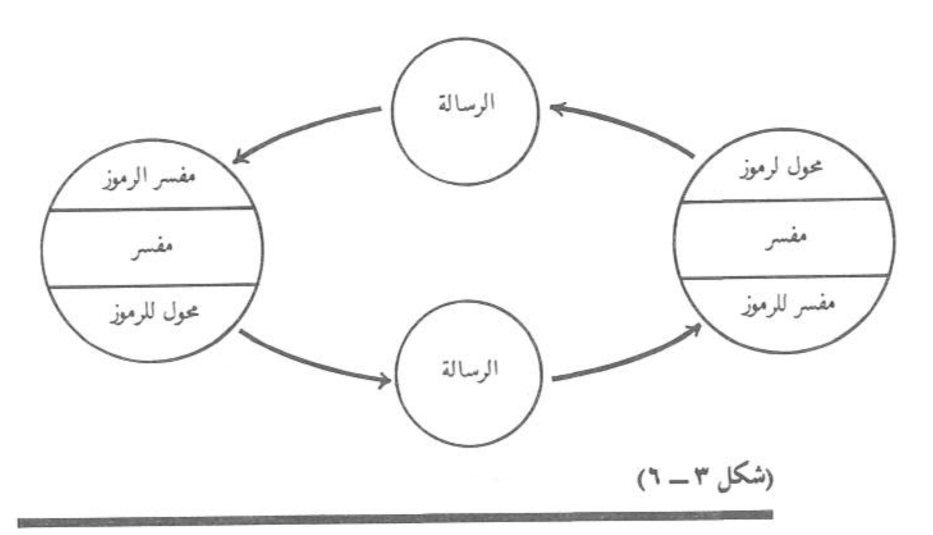
(شكل ٣ ــ ٥)

SOURCE: The Process and Effects of Mass Communication. Ed. by Wilbur Schramm. Copyright © 1965 by the University of Illinois Press. By permission.

فى هذا النموذج قدم «شرام Schramm» مفهوم مجال الخبرة الذى اعتبره ضرورياً ؛ ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التى قصدها المصدر. وخلص إلى أنه فى حالة عدم وجود ميادين خبرة مشتركة، ولغة مشتركة، وخلفيات مشتركة، وثقافة مشتركة وما إلى ذلك، فإن احتمال أن تفسّر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفاً.

تتبع «شرام» الطريق نفسه الذى سلكه «شانون Shannon و ويفر Weaver»، فاقترح أهمية التغذية الراجعة وسيلة للتغلب على مشكلة الضوضاء والتشويش، فقال إن التغذية الراجعة «تخبرنا بالكيفية التى فسرت بها رسائلنا، فرجل الاتصال ذو الخبرة يهتم بالتغذية الراجعة، و يغير رسالته فى ضوء ما يلاحظ أو يسمع من المستقبلين»[١٦].

وكما هو موضح فى الشكل (٣ ــ ٦) فإن «شرام» يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلاً، و يلغى ضرورة التفرقة بين الاثنين فى وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة، فالاتصال دائرى ويختلف عن الاتصال القديم ذى الاتجاه الواحد.



(شكل ٣ ــ ٦)

SOURCE: *The Process and Effects of Mass Communication*. Ed. by Wilbur Schramm. Copyright © 1965 by the University of Illinois Press. By permission.

كانت وجهة نظر «شرام» عن الاتصال أكثر دقة من كثير من مثيلاتها فى هذه الفترة، وأضافت عناصر جديدة فى وصف العملية.

فبالإضافة إلى تأكيد عناصر المصدر والرسالة والهدف، فإنها أوضحت أهمية عملية تكوين وفك الرموز، ودور ميدان الخبرة. هذا بالإضافة إلى أن النماذج السابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون شخصاً واحداً أو جماعة، ولكن هذا النموذج يعيّن أن المصدر يمكن أن يكون فرداً أو جماعة أيضاً. وفى العملية الحقيقية لا يمكن التمييز بين المصدر والمستقبل فى واقع الأمر.

نموذج « كاتز ولازارسفلد Katz and Lazarsfeld » :

فى عام ١٩٥٥ م قدم عالما العلوم السياسية «الياهو كاتز» و «بول لازارسفلد» مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتين فى كتابهما «التأثير الشخصى»، وقد بنيا



(شكل ٣ ــ ٧) وجهة نظر كاتز ولازارسفلد

النموذج على بحث سابق وجدا فيه أن المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لا تصل كما ينبغى، ولايكون لها أثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال. وقد أوضح بحثهما أن الرسائل السياسية المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوى ضئيل على قرار الناخبين فى عملية التصويت.

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر، فقد طورا وجهة نظر توضح الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية.

وخلال دراساتهما اللاحقة وجدا أن الناخبين المترددين فى اتخاذ قرار الترشيح يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس، أكثر من تأثرهم بالمعلومات التى تقدم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، فالأزواج يتأثرون ببعض، وكذلك أعضاء النادى الواحد والعمال بزملائهم، والأطفال بوالديهم وهكذا. وأوضح بحثهما كذلك أن بعض الناس أكثر تأثيراً من غيرهم دائماً، وهذا الاكتشاف جعلهما يستنتجان أن : «الأفكار دائماً تنساب من المذياع أو عن طريق المطبوعات إلى قادة الرأى ومنهم إلى من هم أقل نشاطاً من قطاعات السكان» ــ فى تدفق على مرحلتين[17]. (انظر الشكل ٣ ــ ٧).

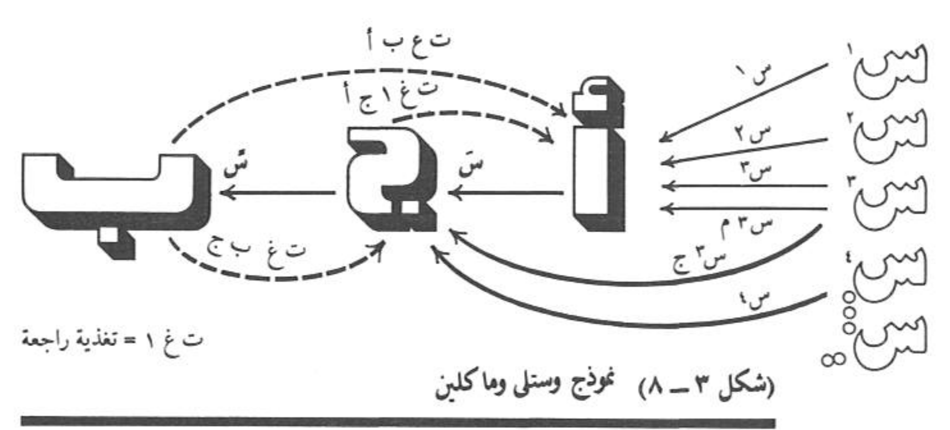
وفى بعض النواحى يشبه مفهوم التدفق على مرحلتين إلى حد كبير الآراء السابقة عن الاتصال. وعلى الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت أن هذا المفهوم يمكن تطبيقه على حالات محددة فقط، فإن هذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال وجهاً لوجه والاتصال الجماهيرى كما لفتت النظر إلى فكرة قادة الرأى.

نموذج «وستلى و ماكلين Westly and Maclean» :

أثناء هذه الفترة نفسها طور «بروس وستلى Westly» و «مالكولم س. ماكلين Maclean» وصفاً لعملية الاتصال، واختلف نموذجهما عن الطرق المألوفة السابقة، وذلك بأن اقترحا أن الاتصال لايبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة. ففى رأى «وستلى» و «ماكلين» أن هناك عدداً كبيراً من الإشارات والرسالات المحتملة فى بيئة القائم بالاتصال سمياها (سينات) فى نموذجهما. فالإشارات يمكن أن تكون (س) واحدة أو عدداً منها، مثل : السمع، واللمس، والنظر (٣ س).

و يوضح النموذج أنه فى حالة معينة تختار بعض هذه الإشارات العديدة (السينات) بواسطة الفرد نفسه وفى بيئته، غير أنها تتصل لتكون رسالة جديدة (س١) كما تكون فى قصة جديدة، أو إعلاناً أو خطبة على سبيل المثال. فالشخص (أ) ينظر إليه كمرسل للرسالة الجديدة (س١) لشخص ثان (جـ)، فإذا كان الشخص (جـ) حاضراً فى الحالة التى أشار إليها (أ) فإن (جـ) أيضاً ستكون له أيضاً بعض المعلومات الأساسية عن الموقف (س٣ و س٤)، وإذا ما رغب هذا الشخص، فإن (جـ) يمكن أن يسأل (أ) عن وصفه للحادث، وهذه الأسئلة يمكن أن تصنف كعملية تغذية راجعة، ووضحت فى النموذج (ت غ ١ جـ أ) ـــ (انظر الشكل ٣ ـــ ٨). (ت غ ١ = تغذية راجعة).

وللتوضيح، اعتبر أن (أ) مراسل صحفى شاهد حريقاً كبيراً، وكتب أو أخبر رئيس تحريره (جـ)، فإن (جـ) هذا يمكن أن يكتب ويختصر أو يغير الرسالة. وأخيراً تنشر الرسالة المراجعة وتوزع للمستقبل (ب) الذى يمكن أن يكون مشتركاً فى الجريدة أو المجلة. والشخص (ب) يمكن أن يقرر أن يرسل إلى (جـ) تغذية راجعة (ت غ) بأن يكتب خطاباً للمحرر على سبيل المثال. وقد يختار الشخص (ب) أن يمد (أ) بالتغذية الراجعة (ت غ ب أ) بأن يكتب مذكرة للمراسل الصحفى يهنئه على القصة.



(شكل ٣ ـ ٨) نموذج وستلى وماكلين

SOURCE: Bruce Westley and Malcolm S. MacLean, Jr., "A Conceptual Model for Communication Research," *Audio- Visual Communication Review*, Winter, 1955. By permission.

وقد اعتبر نموذج «وستلى Westly ــ ماكلين Maclean» أكثر تعقيداً من النماذج السابقة، وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأسهم إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذى توسع فى طرق رئيسية عديدة. وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيرى والاتصال الشخصى والعلاقة بينهما، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة، واقترح أن الاتصال بدأ برجل اتصال يستقبل رسائل بدلاً من أن يرسلها، كما قدم النموذج مفهوماً مخالفاً للرسائل أو الإشارات أكثر من النماذج الأخرى، وكان هذا هو الإسهام الرابع. كانت النماذج السابقة مهتمة بالرسائل الشفهية وغير الشفهية الهادفة و يرسلها مرسل ليحقق آثاراً محددة على المستقبل. وقد أوضح «وستلى ــ ماكلين» ضمنيًّا أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال، ولا أنها قد أرسلت عن قصد أو أنها ناتجة عن نشاط إنسانى. ففى مفهومهما أن الحريق، والعطس، وحادث المرور، أو الدمعة، أو ملابس الشخص، أوحتى الصمت ــ كلها تعد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها. وأخيراً فإن النموذج قد بيّن أن الرسائل تتحول أثناء نقلها من فرد إلى فرد آخر. فالرسالة التى بدأت فى س ١، س ٢، س ٣ أوس ٣م فى اتجاه أ نقلت بالتالى إلى ج بصيغة كانت قد حولت مرة واحدة من الحدث الأصلى ــ (سَ)، أما الرسالة ج التى أرسلت إلى ب فإنها قد تحولت مرتين من الحدث الأصلى ــ (سً).

التاريخ الحديث : أواخر القرن العشرين

التكامل فى الستينيات :

لقد بذل مجهود كبير فى الستينيات لتجميع التفكير من البلاغة والخطابة والصحافة والوسائل الجماهيرية،إضافةً إلى العلوم الاجتماعية الأخرى. ومن المساهمات الهامة لهذا التكامل، كتب أساسية ألفت فى بداية الستينيات تشمل: عملية الا تصال (١٩٦٠)، وآثار الا تصال الجماهيرى (١٩٦٠)، وفى الا تصال البشرى (١٩٦١)، وانتشار المبتكرات (١٩٦٢)، وعلم الا تصال البشرى (١٩٦٣)، وفهم الوسائل (١٩٦٤)، ونظريات الا تصال الجماهيرى (١٩٦٦).

لقد بدأ تطبيق الآراء الشائعة عن الا تصال التى عكستها هذه الكتب على مجالات أخرى مع منتصف ذلك العقد، وارتبط مصطلح الا تصال بمفهوم البلاغة والخطابة فى المراجع الأساسية لهذا الميدان خلال تلك السنوات، وفى عام ١٩٦٦ ظهر كتاب «الا تصال الخطابى: منهج سلوكى» و بعد عامين نشر كتاب «مقدمة فى الا تصال البلاغى»، وفى أواسط الستينيات ظهرت كتب أساسية تربط الا تصال بالثقافة والإقناع. وقد ظهرت الكتب الأولى التى تحمل عبارة «الا تصال الشخصى» فى عناوينها خلال ذلك العقد أيضاً. ولقد حاز الا تصال اهتمام كثير من العلوم الأخرى خلال الستينيات أيضاً، فركز علماء الاجتماع على الديناميكية الجماعية، والعلاقات الاجتماعية، والأصول الاجتماعية للمعرفة. وكتب علماء العلوم السياسية عن دور الا تصال فى الحكومات والحكم، والرأى العام، والدعاية، و بناء الشخصية السياسية، فأرسوا بذلك الأساس لتطوير مجال الا تصال السياسى الذى ترعرع بعد عقد من الزمان.

وفى الدراسات الإدارية كانت الكتابات فى التنظيم، والإدارة، والقيادة وشبكة المعلومات ــ هى أساس نمو الا تصال التنظيمى، وهو مجال دراسة جديد نشأ فى

السبعينيات أيضاً. بالطريقة نفسها فإن الكتابات فى علم دراسة الجنس البشرى (الأنثروبولوجيا) واللغويات، إضافة للكتابات التى كتبت فى الاتصال ــ مهدت لظهور الدراسات البيثقافية كمجال مستقل للدراسة. وشجعت إنجازات علماء الحيوان فى الستينيات دراسة الاتصال الحيوانى.

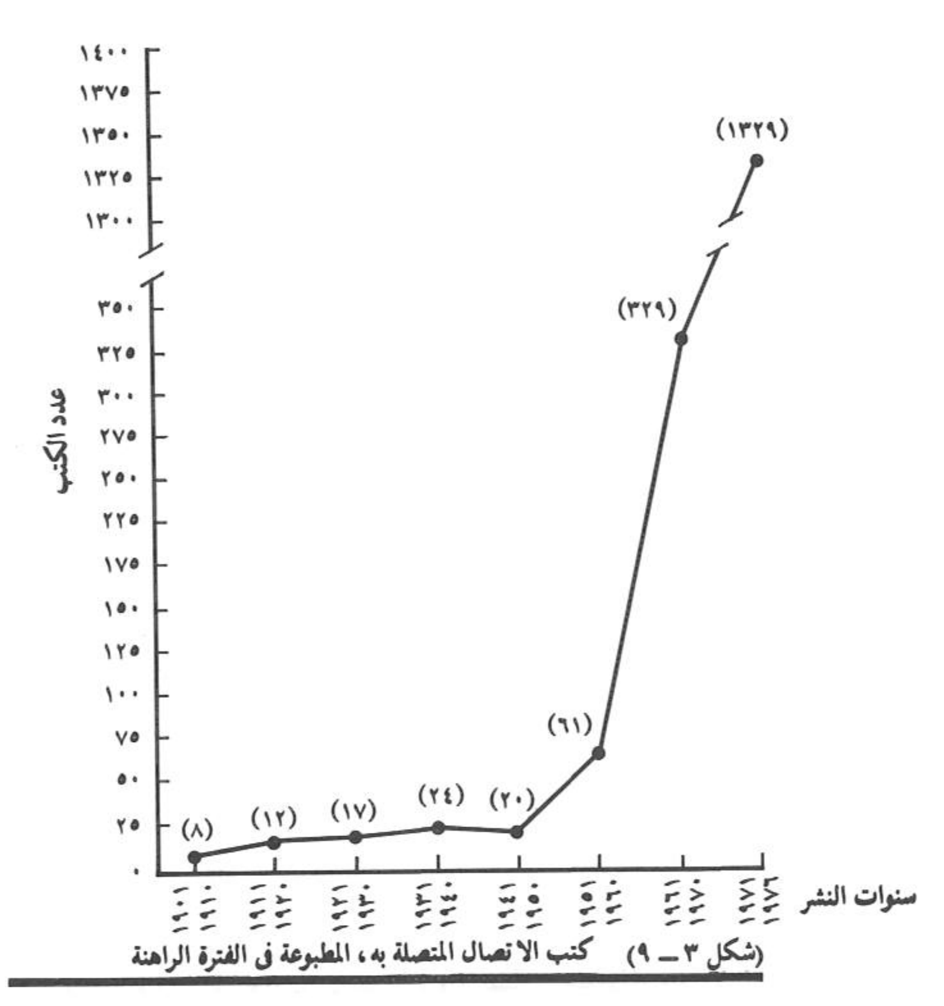
السبعينيات والثمانينيات: النمو والتخصص

كانت أواخر الستينيات وبداية السبعينيات سنوات تطور فى مجال الاتصال لم يسبق لها مثيل، فقد جذب الميدان أشخاصاً كثيرين، ووصل التوسع والتخصص اللذان بدآ فى الستينيات إلى قمم جديدة فى بداية السبعينيات.

صار الاتصال بين الأشخاص مجالاً محبباً، ومثله دراسة التفاعل غير اللفظى، وازداد الاهتمام بمواد أخرى مثل علم المعلومات، ونظرية الإعلام، والإعلام ونظم الاتصال. وفى هذه الفترة ذاتها ظهرت مجالات الاتصال بين المنظمات والاتصال السياسى والاتصال العالمى والاتصال بين الحضارات، كمجالات مستقلة بالدراسة.

واستمر النمو والازدهار فى مجالات البلاغة، والخطابة، والمناظرة والمسرح، وعلاج أمراض النطق، والصحافة، ووسائل الاتصال الجماهيرية، والتصوير، والإعلان، والعلاقات العامة، إلى جانب الاتصال، والاتصال الخطابى، والاتصال الجماهيرى. وأصبحت الميادين الجديدة مثل الاتصال التعليمى والعلاجى والتنموى مجال اهتمام كثير من الباحثين والعاملين.

ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب فى دراسة الاتصال هى الزيادة الواضحة فى نشر الكتب والدوريات[١٨]، فبجانب الكتب العديدة التى ألفت فى الاتصال الشخصى والجماعى والتنظيمى والثقافى والسياسى والخطابى والجماهيرى، ظهرت كتب أخرى بحثت فى الاتصال الحيوانى، وطرق الوسائل السمعية والبصرية، والاتصال فى



(شكل ٣ ـ ٩) كتب الاتصال المتصلة به، المطبوعة فى الفترة الراهنة

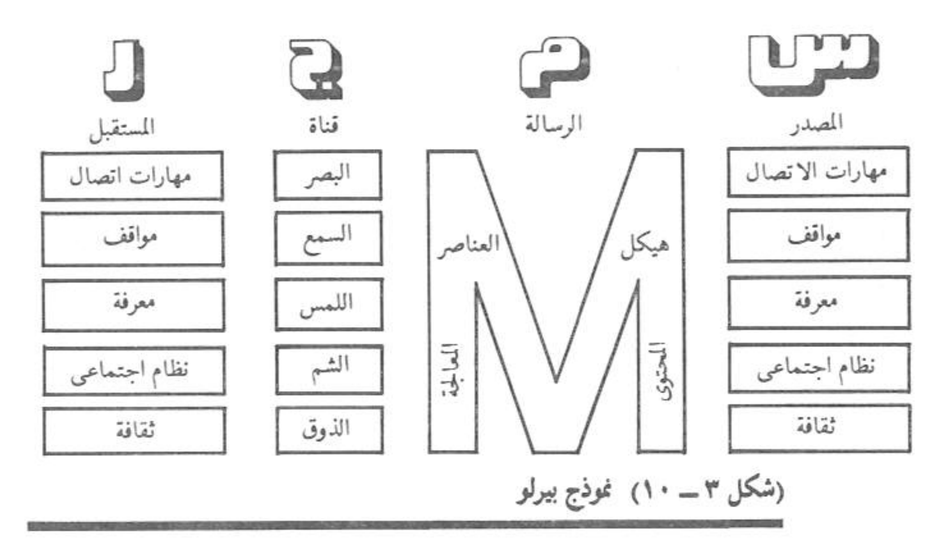
SOURCE: Books in Print, 1979.

التعليم، والاتصال فى العمل وشئون العاملين. وهناك كتب أكثر تخصصاً عالجت قضايا الاتصال والأطفال، والاتصال الخاص، واتصالات الأقمار الصناعية، والاتصال والأخلاق، والاتصال فى الصف الدراسى، والاتصالات السلكية، والاتصال والفروق الجنسية. وبعض الكتب عملت على تلخيص ومراجعة ما كتب فى هذا الميدان الواسع.

وشمل هذا النمو فى الدراسات خلال السبعينيات مجال الدوريات والمجلات العلمية، وأول ما طبع فى هذا المجال باسم الاتصال كان فى أواسط الثلاثينيات. وفى الخمسينيات ظهرت أربع مجلات أخرى كما ظهرت ثمانى دوريات إضافية خلال الستينيات، أما فى السبعينيات فقد ارتفع عددها إلى سبع عشرة مطبوعة تحمل كلمة الاتصال فى عناوينها، وظهر كذلك عدد كبير من المجلات الأكاديمية، وهناك مجلات أخرى للخطابة والصحافة أضافت كلمة الاتصال لعناوينها لتعكس اهتماماً أوسع. وبنهاية العقد ظهر «معجم أولريخ الدولى Ulrich's International Dictionary» للدوريات يحمل قائمة بمائة وسبع وثلاثين مطبوعة عن الاتصال.

وانعكس توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات فأنشىء العديد من الدوائر فى السبعينيات، وغيرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابى أو الاتصال. وحدث الشىء نفسه فى بعض دوائر الصحافة حيث غيّر مسمى الصحافة إلى الاتصال الجماهيرى أو الاتصال.

واستمر النمو فى هذا المجال فى أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات بطريقة ثابتة، لكن بهدوء أكثر مما كان فى السنوات السابقة. وإضافة إلى الاهتمام المستمر فى التخصصات المختلفة داخل هذا الميدان، فقد ظهر اهتمام كبير بتقنية الاتصال والسياسة الملائمة لاستعمالها. وقد كان أثر ألعاب الفيديو، والحاسب الآلى الشخصى، وأشرطة الفيديو وشرائحه، والمسجلات، وأجهزة معالجة الكلمات، والتلفزيون السلكى، وقواعد المعلومات من شتى الأنواع ــ كل هذه ربما كانت أكثر تأثيراً من التلفاز نفسه الذى ظهر منذ ما يقرب من نصف قرن. أما مدى هذه التغيرات التى سنوضحها فى الفصل الثامن، فإنها ربما شكلت بؤرة رئيسية لدراسة الاتصال فى النصف الأخير من هذا العقد وما بعده.



(شكل ٣ ــ ١٠) نموذج بيرلو

SOURCE: The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice, by David Berlo. Copyright © 1960 by Holt, Rinehart and Winston. Reprinted by permission of Holt, Rinehart and Winston, CBS College Publishing.

نموذج «بيرلو Berlo» :

فى السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال اعتماداً على أعمال العلماء السابقين. وأكثر ما يذكر فى هذا الصدد هو كتاب «ديفيد بيرلو» (عملية الاتصال) الذى ألفه عام ١٩٦٠ م. و يبدو الكتاب متأثراً بوجهة نظر «أرسطو» عن الاتصال و يشمل العناصر التقليدية: المصدر والرسالة والقناة والمستقبل.

وقد وضع لكل من هذه العناصر عوامل ضابطة، فالمهارات، والمواقف، والمعرفة، والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر ــ ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال، كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة، وقد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر، (الشكل ٣ ــ ١٠).

وركز «بيرلو» فى شرحه للنموذج على أن الاتصال عملية متسلسلة[١٩] ، و «أن المعانى موجودة فى الناس وليست فى الكلمات» ، أى أن تفسير الرسالة بشكل رئيسى يعتمد على المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها[٢٠] .

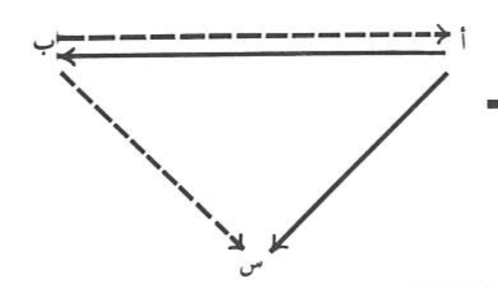
إن إطار «بيرلو» بتأكيده على أهمية المعنى المرتبط والملازم للرسالة من قبل المصدر والمستقبل ، يكون قد دعم وعزز التحول الذى يبعد عن نظريات الاتصال التى تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التى تركز على تفسير المعلومات .

نموذج «نيوكومب Newcomb» :

فى عام ١٩٦١ طور عالم النفس «تيودور نيوكومب» نموذجاً للاتصال فى كتابه «عملية التعارف ، وكان هدفه فى هذا النموذج هو أن يصف ما يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما ، فكانت لهذه النظرة للاتصال نتيجة مهمة ليست فى حد ذاتها فحسب ، بل كان لها أثر كبير على تطوير ما أعقبها من نظرية وبحث .

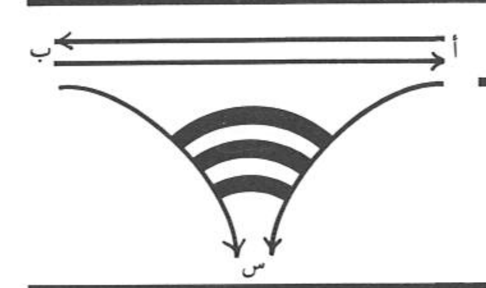
اعتمدت وجهة نظر «نيوكومب» على نظرية الاتساق أو التوازن التى تقول إن الناس يحتاجون للمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم . ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصاً ما (أ) يكن اعتباراً إيجابيًّا للشخص (ب) ، وشعوراً إيجابيًّا تجاه رسالة معينة أو شيء معيّن ، وليكن مرشحاً سياسيًّا على سبيل المثال ، وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسى . فإذا تناقشا حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لايشاركه الفكرة نفسها ، فإن حالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى «نيوكومب Newcomb» . وفى مثل هذه الحالة فإن إعادة تحقيق التوازن سوف تحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات الخمسة التالية :

١) تغيير فى شعور (أ) تجاه (س) كأن يقلل من مدى معارضته للشخص (ب) .



شكل (٣ ــ ١١)

SOURCE: The Acquaintance Process by Theodore M. Newcomb. Copyright © 1961, by Holt, Rinehart and Winston, Inc. Reprinted with permission of Holt, Rinehart and Winston, CBS College Publishing.



شكل (٣ ــ ١٢)

SOURCE: The Acquaintance Process by Theodore M. Newcomb. Copyright © 1961, by Holt, Rinehart and Winston, Inc. Reprinted by permission of Holt, Rinehart and Winston, CBS College Publishing.

٢) تغيير فى إدراكه لشعور (ب).

٣) تقليل فى مدى أهمية شعور (أ) تجاه (س).

٤) تغيير فى قوة ودرجة انجذاب (أ) إلى (ب).

٥) إنقاص فى درجة الصلة المشتركة الملاحظة (المدركة) والتى يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه و لـ (ب)[٢١].

وعلى هذا فإن إطار عمل «نيوكومب» يشير إلى أن الشخص (أ) فى مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسى، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع، أو يغير من مدى انجذابه إلى (ب)، وربما يقلل من تقييمه الحالى للنظرة المشتركة بينه و بين (ب) فى مثل هذه المواضيع.

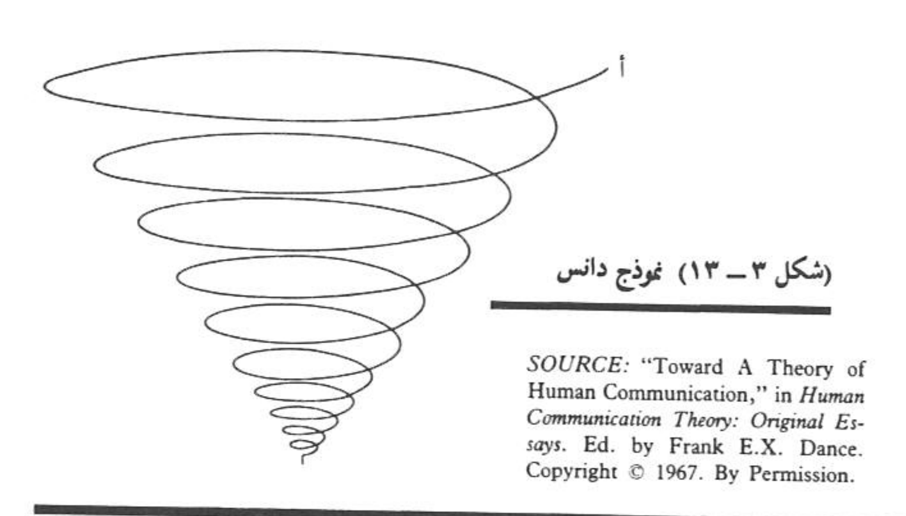
يوضح الشكل (٣ ــ ١١) منظور «نيوكومب» لعملية الاتصال من وجهة نظر الشخص (أ)، ويمكن تحليل الظروف نفسها والملابسات من وجهة نظر الشخص (ب) الذى يحتمل أن يمر بالمراحل ذاتها فى الوقت نفسه تقريباً، كما يوضح الشكل (٣ ــ ١٢).

وكما فعل السابقون فإن صيغة «نيوكومب Newcomb» اشتملت على إشارات إلى «الأشخاص» و «الرسائل» دون التفرقة الدقيقة بين «المصدر» و «المستقبل»، وإن اختلفت بطريقة «نيوكومب» عن الطرق السابقة فى وصفها لعمليات الاتصال، من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم، وساهم بهذا فى الحركة التى تبتعد عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحده.

نموذج «دانس Dance» :

نشر «فرانك دانس» نموذجه الحلزونى الشيق عن الاتصال عام ١٩٦٧م، وكان نموذجه هذا مختلفاً اختلافاً أساسيًّا عن كل النماذج السابقة، وقد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحولية معقدة، قال عنها :

> «إذا نظرنا إلى الاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكييف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئاً نشطاً يتغير فى اللحظة ذاتها التى ندرسه فيها»[٢٢].



(شكل ٣ ــ ١٣) نموذج دانس

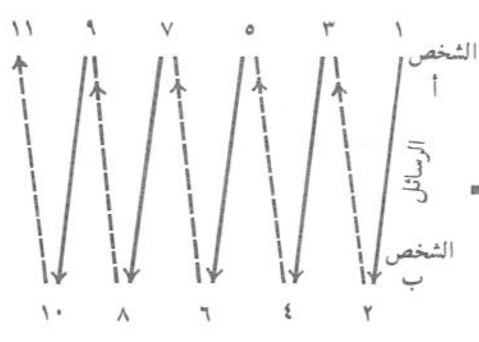
SOURCE: "Toward A Theory of Human Communication," in *Human Communication Theory: Original Essays.* Ed. by Frank E.X. Dance. Copyright © 1967. By Permission.

وكما هو موضح فى الشكل (٣ ــ ١٣) فإن نموذجه الحلزونى ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج ملامح النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية،مع تجنب نقاط الضعف فى كل طريقة[٢٣]. وقد أضاف نموذج «دانس» إلى نماذج التغذية الراجعة الدائرية اهتماماً ببعد جديد وهو البعد الزمنى، موضحاً بهذا أن أى حدث اتصالى يضيف إلى الخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية.

نموذج «واتزلاويك وبيفن وجاكسون Watzlawick , Beavin and Jackson»:

فى العام نفسه (١٩٦٧) كتب «بول واتزلاويك» و «جانيت بيفن»، و «دون جاكسون»: (الفوائد العملية للاتصال الإنسانى) الذى نظر للاتصال من زاوية الطب النفسى والعلاجى. وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم واقتراحاتهم على التفكير الاتصالى منذ ذلك الوقت.

وقدمت وجهة نظر «واتزلاويك وبيفن وجاكسون» شكلاً عامًّا من الاتصال فى (الشكل ٣ ــ ١٤)، وصوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد[٢٤]. وركزت وجهة نظرهم علىً أن الاتصال لا يحدث من المصدر عن قصد، بل وفقاً لما ذهب إليه «شانون» و «ويفر» من أن الاتصال عملية مفروضة علينا ولا حيلة لنا فيها، وما دمنا نتعامل مع الناس فلابد من اتصالنا بهم[٢٥].



(شكل ٣ ــ ١٤)
نموذج واتزلاويك وبيفن وجاكسون

SOURCE: Adapted from *Pragmatics of Human Communication,* Paul Watzlawick, Janet H. Beavin and Don D. Jackson. Copyright © 1967 by W.W. Norton. By Permission.

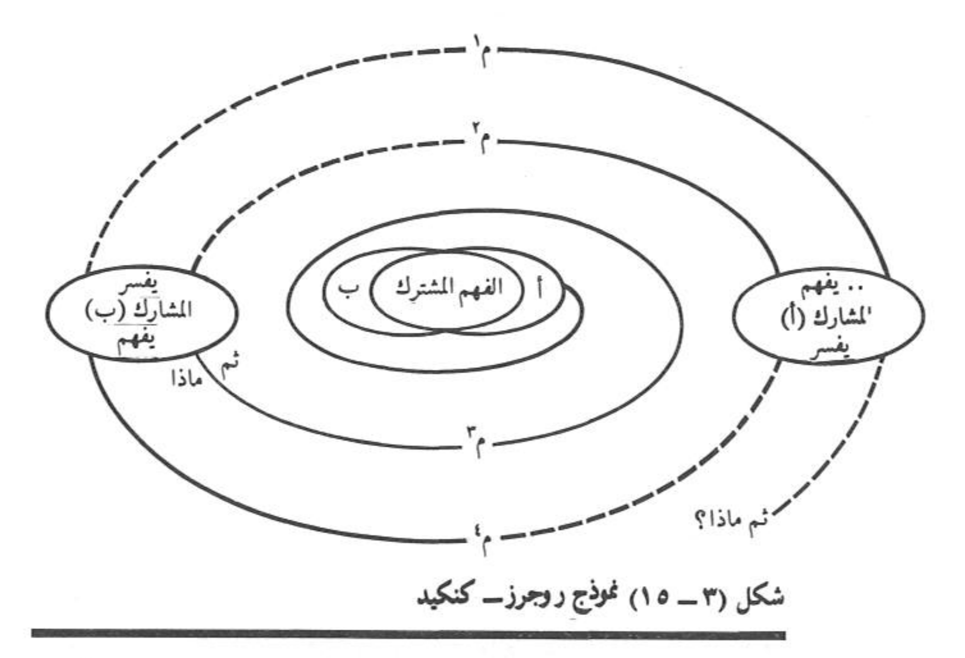
وواضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمى مستمر بين أفراد يعملون تبادليًا مرسلين ومستقبلين، ومثل معاصريهم أثبتوا فى كتاباتهم أنه لكى نفهم الطريقة التى يتم بها الاتصال، فلابد للشخص من أن ينظر إلى ما بعد الرسالة والقناة، ليرى المعانى التى يقصدها الأشخاص المعينون من كلماتهم وأفعالهم، (انظر الشكل ٣ — ١٤).

نموذج «روجرز وكنكيد Rogers and Kincaid» :

يعتبر نموذج «إيفيرت روجرز» و«لورانس كنكيد» من أحدث ما كتب فى عملية الاتصال، وقد قدما هذا النموذج فى كتابهما «شبكات الاتصال : نحو نموذج جديد للبحث»، الذى نشر عام ١٩٨١م حيث وصف المؤلفان ما أسمياه بنموذج التلاقى للاتصال، وركزا على أهمية المعلومات والطريقة التى تربط بها الأفراد فى شبكات اجتماعية. ووصفا الاتصال بأنه العملية التى :

> «يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك. وهذه العملية الدائرية تستدعى إعطاء معانٍ للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الأفراد أثناء تحركهم نحو التلاقى.. وهذا يدعو فردين أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضهما وأن يتحدا فى رأى أو مصلحة مشتركة»[٢٦].

وفى توضيحهما للكيفية التى تعمل بها عملية التلاقى ذكرا أن الاتصال يبدأ دائماً بـ«وبعد ذلك...» ليذكرنا بأن شيئاً ما قد حدث قبل أن نبدأ بملاحظة العملية، فالمشترك (أ) قد يفكر وقد لايفكر فى الماضى قبل أن يبدأ فى المشاركة فى المعلومات (م١) مع المشترك (ب) إذ عليه أن يدرك المعلومات التى قدمها (أ)، ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاسم المعلومات (م٢) مع (أ). وبعد هذا فإن (أ) يفسر معلوماته



شكل (٣ ـ ١٥) نموذج روجرز ـ كنكيد

SOURCE: *Communication Networks* by Everett M. Rogers and D. Lawrence Kincaid. Copyright © 1981 by the Free Press, a Division of Macmillan Co., Inc.

الجديدة، وربما يعبر عن نفسه ثانية بمعلومات إضافية (م٣) عن الموضوع نفسه، و يفسر (ب) هذه المعلومات و يستمران على هذه الحالية (م٤ .. من) إلى أن يقتنع أحدهما أو يقتنعا سويًا بأنهما قد وصلا إلى فهم مشترك وكافٍ عن الموضوع قيد البحث[٢٧].

وقد اتضح فى عدد من الآراء السابقة أن نموذج التلاقى قد بين أن الا تصال هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين، **يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع**. ورغم الاعتراف بدور العمليات التفسيرية التى تحدث بين الأفراد فإن نظرية «روجرز Rogers» و «كنكيد Kincaid» أكدت تبادل المعلومات والتشابك بينهما. وقد قدمت وجهة نظرهما الا تصال على أنه عملية متتابعة وليست حدثاً واحداً، ووجهة النظر هذه هى التى تؤكدها كل النماذج فى السنوات الأخيرة.

تطور دراسة الاتصال :

واضح أن هناك تغيرات كثيرة حدثت فى الألفين والخمسمائة سنة التى مرت من عمر دراسة الاتصال ، تغيرات فى فهمنا لعملية الاتصال وفى المجالات التى ينتمى إليها . والجزء التالى سيلخص هذه التغيرات بإيجاز.

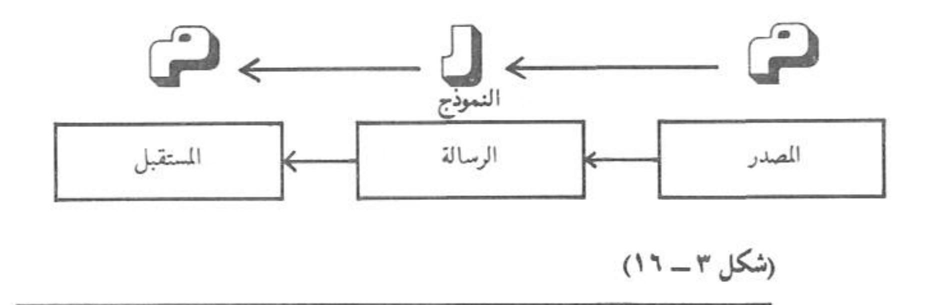
تطور نظرية الاتصال :

إن نظرية الاتصال ، كغيرها من النظريات الأخرى عن أى جانب من جوانب السلوك الإنسانى ، هى فكرة عن طبيعة العمل الإنسانى طورت لتصف وتوضح وتنبىء بما يلاحظه الفرد . وقد تتبع هذا الفصل نشأة وتطور فكرة الاتصال بدراسة بعض النماذج الحديثة عن العملية التى يتم بها الاتصال ، والنماذج عادة ما تكون طرقاً مفيدة لفحص ظواهر كالاتصال لأنها تلخص وتبسط ، وتركز على الجوانب الرئيسية من النظرية .

الأصول والنماذج :

ظهر عدد من نماذج الاتصال فى الـ ٢٥٠٠ سنة الماضية التى هى تاريخ هذا الميدان ، وبتحليل هذه النماذج ظهرت عدة تغيرات . فالمفاهيم الأولى للاتصال اهتمت بالخطابة بهدف إقناع المستمعين ، وتطور الاهتمام تدريجيًّا ليشمل الحديث الخاص والعام ، والاتصال غير اللفظى وغير المباشر ، كما شمل الاتصال اللفظى ، وجماعات المتحدثين والمستمعين والأفراد ، وبعض النتائج كالتسلية مثلاً ، إضافةً إلى الإقناع .

ومما يلاحظ من تغييرات بارزة أن هناك أنماطاً لم يحدث لها إلا تغيير طفيف ، فخلال تاريخ دراسة الاتصال شملت العملية المصدر الذى يكوّن الرسالة التى ترسل إلى مستقبل لتؤدى أثراً مقصوداً .



(شكل ٣ ــ ١٦)

فالاتصال بالنسبة لطريقة التفكير هذه، قد عدّ أنه نقل معلومات فى اتجاه واحد من مصدر إلى مستقبل، كما وضح فى الشكل (٣ــ١٦).

ومنظور (المصدر ــ الرسالة ــ المستقبل) السابق منتشر فى نظريات ونماذج الاتصال إلى درجة أن «توماس كون Thomas Kuhn» وآخرين أسموه النموذج ــ فهو الإطار الواسع الذى يوجه تفكير العلماء أثناء تطويرهم لنظريات محددة على مدى طويل من الزمن[٢٨].

والنماذج فى الاتصال ــ كما فى غيره من العلوم ــ لا تبقى إلى الأبد، فهى تتغير تبعاً لتغيرات الرؤية ــ نتائج الأبحاث والملاحظات، وبأحداث لا يمكن تفسيرها بالنماذج الموجودة، أحداث لا تتفق مع ما لدينا من نماذج[٢٩]. فإذا راجعنا التاريخ الحديث لهذا الميدان فإنه يتضح لنا أن هذا النوع من التغيير كان يحدث دائماً فى الاتصال. وقد أوضحت الدراسات أيضاً أن النموذج الأول الذى جعل البحث يتقدم ويتطور فى هذا المجال هو فى أصله سهل نسبيًّا، فهو يقول:

«الرسالة المرسلة لا تتطابق مع الرسالة التى تستقبل»، ويمكن وضع هذا القول بطريقة أخرى باستعمال المصطلحات المستعملة فى الفصل الأول والثانى التى تقول: «البيانات المرسلة لا تساوى المعلومات التى وصلت للمستقبل».

وحتى عندما طور «أرسطو» وجهة نظر (الخطيب والمستمع) فى الاتصال، فإنه اعترف ــ كمعاصريه ــ بأن جهود المتكلم الإقناعية لم تنجح دائماً. فقد افترضوا أن

التطابق بين الرسالة المرسلة والتى يتم استلامها يمكن توقعه إذا ما عرف المصدر كيف يصوغ الرسالة و يوصلها بكفاءة.

وكتابات ونماذج «شانون Shannon» و «و يفر Weaver» وخاصة «شرام Schramm»، توضح تأثرهم بنموذج (الرسالة كما أرسلت≠الرسالة كما وصلت) مما يشير إلى بدايات تحول الآراء حول مفهوم الا تصال.

فمفهوم «شانون» و «و يفر» عن (الضوضاء) يمثل أول اعتراف رسمى فى نموذج اتصال أساسى، يبين أن الرسالة التى ترسل من مصدر لا تصل إلى المستقبل دون تغير. وقد وضح مفهوم (الضوضاء أو التشو يش) الأسباب التى تحول دون تطابق ما عناه المرسل مع ما فهمه وتلقاه المستقبل، كما أن فكرة «قناة التصحيح» أو «التغذية الراجعة» التى اقترحها «شانون وو يفر» وتوسع فيها «شرام» وغيره من الباحثين — قد أضافت خطوة جديدة؛ إذ اقترحت وسيلة لإصلاح هذا الخلل فى محاولة لكى تتطابق الرسالة كما أرسلت مع الرسالة كما استقبلت.

وعالجت أعمال «وستلى Westly» و «ماكلين Maclean» نماذج (الرسالة كما أرسلت ≠ الرسالة كما استقبلت) بأن ابتكرا نموذجاً لم يبدأ بالإرسال بل بدأ بفرد محاط بمعلومات (سينات — معطيات) قدم بعضها قصداً، و بعضها الآخر دون قصد، ورسما الطريقة المناسبة لإيجاد الأسباب التى تجعل الرسالة التى تستقبل تختلف عن تلك التى يتم إرسالها.

وقدم مفهوم ميدان الخبرة الذى ابتكره «شرام» تفسيرًا آخر لعدم تطابق «الصورة» المرسلة والمستقبلة، بتتبع إرسال رسالة. و بالمثل فإن فكرة «قادة الرأى» التى طرحت لأ ول مرة فى أعمال «كاتز ولازارسفيلد» قد أضفت وعياً وإدراكاً لذلك الشذوذ الأساسى (عن القاعدة العامة).

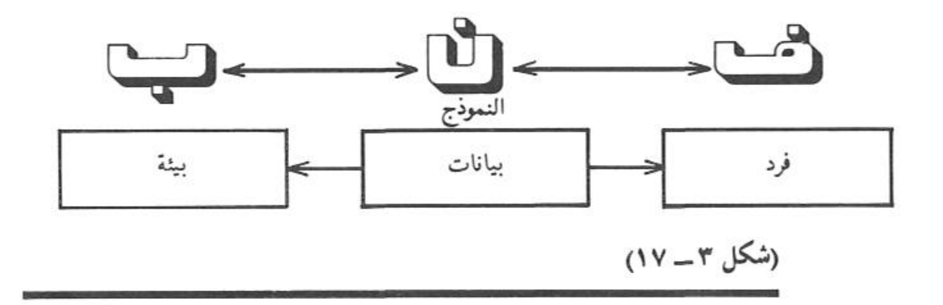
وظهرت التغيرات الأخرى فى وصف العلماء للاتصال نتيجة لمعرفتهم بأن الرسالة المرسلة لا تصل كما هى إلى المستقبل. فأوضح نموذج «كاتز ولازارسفيلد» على سبيل المثال أن الرسالة فى الغالب لا تصل مباشرة دون توسط. وكانت وجهة نظر «شرام Schramm» عن الاتصال أنه عملية دائرية وليس أحادى الاتجاه. وركز نموذج «نيوكومب» بعد ذلك على استقبال الرسالة وتفسيرها. وركزت كتابات «بيرلو» على دور المعنى ووصف الاتصال بأنه عملية متصلة وليس حدثاً واحداً منقطعاً. ووسع «دانس Dance» هذه الفكرة وتبعه «روجرز وكنكيد Rogers and Kincaid» مؤخراً.

نظرية الاتصال الحاضرة :

أوضحت النظرة التى ألقيناها على نماذج الاتصال أنه بينما سادت صيغة [المصدر ــ الرسالة ــ والمستقبل (م ــ ر ــ م)] فى أغلب مراحل تاريخ الاتصال، إلا أنه قد بدأت التغيرات الجذرية لفهم الاتصال فى الربع الأخير من هذا القرن. ولقد حدث هذا التحول والتطور من المفهوم الذى يرتكز على المرسل والرسالة إلى فكرة يكون محورها المستقبل والمعنى، أى من منظور ذى اتجاه واحد إلى إطار دائرى أو حلزونى، ومن نظرة جامدة ثابتة إلى طريقة عملية موجهة للتفكير، ومن نظرة ترتكز على الخطابة فى الجماهير إلى نظرة تكتنف كل السلوك.

إذا ما تذكرنا التطورات والنماذج التى ابتكرت فى الخمس والعشرين سنة السابقة فإن هذا يوسع فهمنا لطبيعة الاتصال ودوره، و يوضح لنا قصور المناهج السابقة. ولكن رغم قصورها فإنها قد وضعت الأسس الأولى للتطور، بتحديد دور الاتصال فى الشئون الإنسانية، كما ذكرنا فى الفصل الثانى.

وفيما نترك النموذج القديم (م ــ ر ــ م) وراءنا فإننا نترك معه فكرة الاتصال والرسائل أو المعلومات من مصدر إلى مستقبل، وننظر إلى الاتصال بدلاً من ذلك على



(شكل ٣ ــ ١٧)

أنه عملية يعمل لها الأفراد (ف)، وكل النظم البشرية والحيوانية ــ على إيجاد واستعمال معطيات البيانات (ن) ليحققوا ما يسمى باللاتينية (كوميونس Communis) أي علاقة مشتركة مع البيئة وسكانها (ب)، ويمكن أن نسمى هذا النموذج (ف ــ ن ــ ب)، (نظر الشكل ٣ ــ ١٧).

(جدول ٣ ــ ١)

النموذج	كيف يتم الاتصال	عوامل أساسية لشرح نتائجه	اتجاه المعلومات
أرسطو	المتحدث ينشىء الرسائل التى تهدف إلى إقناع المستمعين.	المصدر والرسالة.	اتجاه واحد.
لاسويل	المتحدث يكون الرسالات ويختار القناة و يأتى بسلسلة من التأثيرات على المستمعين.	المصدر والرسالة والقناة.	اتجاه واحد.
شانون و ويفر	المصدر يحول الرسالة إلى رموز يرسلها بقناة إلى المتلقى أو المستقبل.	المصدر والرسالة والضوضاء.	اتجاه واحد مع تغذية راجعة.
شرام (١)	المصدر يحول الرسالة إلى رموز و يرسلها بقناة إلى المتلقى أو المستقبل.	المصدر والرسالة.	اتجاه واحد.
شرام (٢)	المصدر يحول الرسالة إلى رموز و يرسل المعلومات بقناة للمتلقى إذا تقاسما مجال الخبرة.	المصدر والرسالة والمستقبل.	اتجاه واحد.

(تابع ــ جدول ٣ ــ ١)

النموذج	كيف يتم الاتصال	عوامل أساسية لشرح نتائجه	اتجاه المعلومات
شرام (٣)	فرد يحول الرسالة إلى رموز و يرسل معلوماتها بقناة لشخص آخر يرسلها بدوره للمصدر، وهكذا ينتج التغذية الراجعة لتمكنهما معاً من تحسين دقة وأمانة الاتصال.	المصدر والرسالة والمستقبل والتغذية الراجعة.	دائرى (بواسطة التغذية الراجعة).
كاتز ولازارسفيلد	المصدر يحول الرسالة إلى رموز و يبعث المعلومات بواسطة وسيلة اتصال جماهيرية لقادة الرأى الذين يحولونها للجمهور.	القناة والرسالة والمستقبل وقائد الرأى.	اتجاه واحد (عن طريق وسيط).
وستلى وماكلين	المصدر يختار ويحول الرسائل إلى رموز و يرسل المعلومات فى شكل محسّن للمتلقى الذى يفك الرموز، و يعيدها مرة أخرى ليرسل معلومات محسنة لآخرين مع تغذية راجعة فى كل خطوة.	المستقبل والمعنى والتغذية الراجعة.	اتجاه دائرى (بواسطة التغذية الراجعة).
بيرلو	المصدر يحول الرسالة إلى رموز مبنية على مهاراته وخبراته، و يرسلها بواسطة إحدى الحواس الخمس لمتلق يعتمد تفسيره للرسالة على معانى كلماتها.	المصدر والمستقبل والمعنى والعملية.	اتجاه واحد.
نيوكومب	استجابة الأفراد لرسائلهم المتبادلة تتوقف على اتجاهاتهم نحو الموضوع، كما يعتمد على اتجاهاتهم بعضهم نحو بعض بهدف تحقيق الاتساق والانسجام بينهم.	المعنى والمستقبل.	اتجاه ثلاثى (مثلث).
دانس	أفراد يحولون الرسائل إلى رموز و يفكونها بناء على الخبرة الاتصالية السابقة.	العملية والزمن.	اتجاه حلزونى لولبى.
واتزلاويك وبيفن وجاكسون	يتبادل الأفراد الرسائل بالسلوك وتختلف معانيها مع كل شخص اعتماداً على الصلة الاتصالية بينهم.	المستقبل / المعنى/ العملية/ما وراء الاتصال.	اتجاهان.
روجرز وكنكيد	أفراد متصلون ببعض فى شبكات يساهمون فى الاتصال و يتبادلونه بغرض الوصول لفهم مشترك.	شبكات اجتماعية وإعلام وزمن.	اتجاه لولبى.

تطور مجال الا تصال :

بالإضافة إلى ملاحظة النشأة والتطور لنظرية الا تصال ، فإن هذا الفصل تتبع التطورات التى حدثت منذ البداية مروراً بفترات تطوره التداخلى مع علوم أخرى إلى أن أصبح علماً مستقلًا بذاته . ومن هذا التتبع يمكن أن نستخلص عدة نتائج تساعدنا على فهم دراسة الا تصال اليوم .

القديم والمستحدث :

إن أصل الدراسات فى مجال الا تصال نبع من أعمال فلاسفة الإغريق القدامى ، وخلال هذا القرن استحدثت تغييرات كثيرة فى هذا العلم منها استحداث اسم جديد له ، وقد توسع مجال الدراسة خلال الخمس والعشرين سنة السابقة ، وتغير بناؤها ، ونمت كل جوانبها بشكل ملحوظ . فمن هذه الزاو ية يمكن القول بأن الا تصال ميدان حديث النشأة ، وأنه أحدث علم يهتم بدراسة السلوك البشرى .

تداخل علم الا تصال عبر التاريخ مع العلوم الأخرى :

تأثر الا تصال خلال تاريخه كله بحقول فكرية مختلفة و بوجهات نظر عديدة ، ورغم أنه علم قائم بذاته فقد كانت عملية الا تصال ولا تزال تجذب اهتمام العلماء من عدة ميادين أخرى . ولم يكن هذا وقفاً على الا تصال وحده فقد اتسمت به معظم العلوم التى تهتم بدارسة السلوك البشرى ، كعلم النفس والعلوم السياسية وعلم الأجناس البشرية (الأنثرو بولوجيا) وعلم الاجتماع ، فالفرد هو محور اهتمام علم الاجتماع والتاريخ والآداب وعلم النفس . و بالمثل فإن عمليات الإعلام تؤدى دوراً أساسيًّا فى علم النفس وعلم الاجتماع والعلوم السياسية ، وكذلك فى ميدان الا تصال .

مجالات الدراسة والتخصص والنشاط :

كان علم الا تصال منذ نشأته موضوع التفكير العلمى ورمزاً لسلسلة من النشاط ، منها : الخطابة والكتابة ، وهذه الازدواجية أدت إلى خلط كبير فى المصطلح وفى العلم

نفسه رغم أنها قد أفادته بعض الشيء . ونظراً لا تساع مجال المصطلح فإن المنظِّرين والباحثين والمتخصصين قد انجذبوا لهذا الميدان الدراسى ، وأدى هذا إلى إنتاج غزير عند العلماء وفق خلفياتهم ، وأدى كذلك إلى طرق تفكير أكثر شمولية ما كانت لتوجد لأى مجموعة واحدة من هذه المجموعات المتفرقة .

ونتج عن هذه الازدواجية شيء آخر، فاستعمال كلمة اتصال عبر تاريخها الطويل لتعبر عن نشاط كالحديث والاستماع والمجال العلمى ، جعل لها معانى عامة إلى جانب المعانى الأكاديمية والفنية الدقيقة ، وقد ساهم هذا فى إثراء علم الا تصال من ناحية ، وأدى إلى تنوع معنى كلمة الا تصال نفسها من ناحية أخرى .

مجالات العلم والفنون، والعلوم الإنسانية :

لقد نظر إلى علم الا تصال من جوانب عديدة عبر السنين ، فقديماً تطور مجال العلوم الإنسانية ، وكان تأثير هذه العلوم عظيماً على الا تصال . وفى الخمس والعشرين سنة السابقة ازداد الاهتمام بالملاحظة المنظمة ، والقياس الكمى ، وتطورت تعميمات معتمدة عن دور الا تصال فى الشئون الإنسانية .

وأثناء هذه الفترة نفسها استمر كثير من العلماء فى الكتابة والدراسة عن الا تصال من الجوانب الإنسانية والفنية ، واعتبروا أن هذه المجالات تثبت أهمية الا تصال فى الحياة الإنسانية . و يبدو أن جوانب العلوم والفنون والعلوم الإنسانية سوف تتعايش معاً فى المستقبل كما فعلت فى الماضى نظراً لطبيعة علم الا تصال .

التقنية (التكنولوجيا) :

ولعلاقة الا تصال التاريخية بالصحافة نشأ اهتمام منذ القدم بدراسة الوسائل والتقنيات بصفتها جزءاً من دراسة هذا العلم ، ففى البداية تركز الاهتمام على أشكال خاصة كالجرائد ، والراديو ، والتلفاز ، أما فى الآونة الأخيرة فقد شمل الاهتمام طبيعة و وظيفة تقنيات الا تصال بوجه عام إلى جانب الوسائل المعينة .

الخلاصة

للاتصال تاريخ غني وطويل يمتد إلى كتابات البابليين والمصريين قبل القرن الخامس قبل الميلاد، وجاءت المساهمات الأولى لدراسة الاتصال من علماء ما كان يسمى بالبلاغة، وكانوا ينظرون إلى الاتصال على أنه الفن العملى للإقناع. وأهم من كتب عن الاتصال ودرسه قديماً هما «أرسطو» و «أفلاطون»، اللذان نظرا إلى البلاغة وممارسة الخطابة بوصفهما فنًا ومجالاً جديراً بالدراسة. فقد نظرا ومنذ البداية إلى الاتصال على أنه عملية يصوغ فيها المتكلم رسائل تأتى له ببعض الاستجابات المرغوبة عند المستقبل ــ وهذا هو المنظور الكلاسيكى (م ــ ر ــ م) مرسل ــ رسالة ــ مستقبل.

وساهمت الصحافة بجانب البلاغة والخطابة فى تاريخ دراسة الاتصال، فقد اهتمت الصحافة بشكل أساسى فى البداية ــ مثل البلاغة ــ بالأمور العملية لا النظرية، ومع بداية القرن العشرين فإن كلًا من البلاغة والخطابة قد صار علماً مستقلًا بذاته، وبدأت الصحافة فى الاستقلال بوصفها مادة دراسية قائمة بذاتها.

واستمرت الرغبة فى دراسة الاتصال مع بدايات هذا القرن فى مجال البلاغة والخطابة، وفى الصحافة، وأدى اكتشاف الراديو وبعده التلفاز إلى تطبيق أوسع للمفاهيم الصحفية وإلى تطوير نظريات أكثر لهذه العملية بمجملها.

وكانت سنوات الأربعينيات والخمسينيات سنوات نمو متداخل فى العلوم، وذلك لأن علماء من مجالات مختلفة قدموا نظريات عن الاتصال تعدت مجالات تخصصاتهم، ومن هؤلاء «لاسويل Lasswell» و «شانون Schannon» و «ويفر Weaver» و «شرام Schramm» و «كاتز ولازارسفيلد Katz and Lazarsfeld» و «وستلى Westly» و «ماكلين Maclean».

أما الستينيات فكانت أعوام التكامل، وكتب أثناءها كثير من العلماء فى تحليل ما كتب عن البلاغة والخطابة والصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية، بالإضافة إلى

علوم أخرى . وظهرت كتب عظيمة فى هذا المجال خلال هذه الفترة، وكانت فترة السبعينيات سنوات نمو لا مثيل لها فيما سبق، وحدثت خلالها تطورات أدت إلى تقدم البحث والكتابة فى مجالات الاتصال الشخصى والجماعى والتنظيمى والسياسى والدولى والثقافى، واتسمت أواخر السبعينيات و بداية الثمانينيات بتجديد الاهتمام بتقنية الاتصال و بتطوير سياسة ملائمة لاستعمالها .

وفى هذه الفترة الحديثة جدًا من التاريخ،تطورعدد من نماذج عملية الاتصال التى جاءت امتداداً لأعمال العلماء السابقين، ومن هذه أعمال «بيرلو Berlo» و«نيوكومب Newcomb» و«دانس Dance» و«واتزلاويك Watzlawick» و«بيفن Beavin» و«جاكسون Jackson» و«روجرز Rogers» و«كنكيد Kincaid» .

و يوضح استعراض تاريخ الاتصال عدداً من التغيرات التى حدثت خلال فترة الألفين والخمسمائة سنة الماضية، والتى هى عمر هذا العلم، وهذا التغيرشمل عملية الاتصال وطرق دراسته .

أما النظريات الأولى فى الاتصال فقد اهتمت بدراسة الخطابة للمستمع بغرض الإقناع، واستحدثت نماذج جديدة ابتعدت عن الطريقة القديمة (المرسل ــ الرسالة ــ المستقبل) بعد أن اتضح أن الرسالة المرسلة كثيراً ما تختلف عن تلك التى تصل المستقبل، وأدت هذه النماذج المستحدثة إلى توسيع المجال كما هوموضح فى الفصل الثانى .

إن الاتصال قديم وحديث فى الوقت نفسه، ومتداخل فى تاريخه الطويل، فهو مأوى العلماء والمتخصصين، وهوعلم وفن إنسانى، و بالإضافة إلى كل ذلك فإنه علم يهتم بالتقنية (التكنولوجيا) .

الهوامش:

1. For a detailed summary of the early history of speech and rhetorical communication study overviewed here, see *Human Communication Theory: History of a Paradigm* by Nancy L. Harper (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979), pp. 16–68.
2. Aristotle, *Rhetoric and Poetics*, translated by W. Rhys Roberts (New York: Random House, Modern Library, 1954) in Harper, op. cit., p. 20.
3. W. Rhys Roberts, *Works of Artistotle*. (Oxford: Clarendon Press, 1924), p. 1377b.
4. Nancy L. Harper, op. cit., p. 22.
5. Nancy L. Harper, op. cit. pp. 27–30.
6. E.G. Bormann, *Theory and Research in the Communicative Arts* (New York: Holt, 1965), pp. 16–17.
7. J.F. Frank, *The Beginnings of the English Newspaper 1620–1660* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961), p. 2.
8. Grant M. Hyde, "Forward," in *Survey of Journalism*, ed. by G.F. Mott (New York: Barnes & Noble, 1937), p. viii.
9. Carl H. Weaver, "A History of the International Communication Association," in *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben (New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977), pp. 607–609.
10. Harold D. Lasswell, "The Structure and Function of Communication in Society," in *Mass Communications*, edited by Wilbur Schramm (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1960), p. 117.
11. Claude E. Shannon and Warren Weaver, *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1949) p. 3.
12. Ibid., p. 7.
13. Ibid., p. 68.
14. Wilbur Schramm, "How Communication Works," in *The Process and Effects of Mass Communication*, ed. by Wilbur Schramm (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1954), pp. 3–4.
15. Ibid., p. 4.
16. Ibid., p. 9; Cf., also, Norbert Wiener, *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society* (New York: Avon Books, 1967), pp. 47, 81, who advanced a similar view of feedback.
17. Elihu Katz and Paul F. Lazarsfeld, *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications* (New York: Free Press, 1956), p. 32.

تابع-الهوامش:

18. Figures shown are for those books copyrighted during the years indicated and still in print as of 1978.
19. David K. Berlo, *The Process of Communication* (New York: Holt, 1960) pp. 23–28.
20. Ibid., p. 175.
21. Theodore M. Newcomb, *The Acquaintance Process*(New York: Holt, 1961) p. 17.
22. Frank E.X. Dance, "Toward a Theory of Human Communication," in *Human Communication Theory: Original Essays*, ed. by Frank E.X. Dance (New York: Holt, 1967), pp. 293–294.
23. Ibid., pp. 294–295.
24. Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, and Don D. Jackson, *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes* (New York: Norton, 1967), pp. 48–51.
25. Ibid., pp. 51–54.
26. Everett M. Rogers and D. Lawrence Kincaid, *Communication Networks* (New York: Free Press, 1981), p. 65.
27. Ibid.
28. Cf. Thomas S. Kuhn, *The Structure of Scientific Revolutions*, 2nd ed. (Chicago: University of Chicago Press, 1970), pp. 1–42.
29. Ibid., pp. 52–65.

المراجع وبعض المصادر المقترحة:

Aristotle. *Rhetoric*. Translated by W.R. Roberts. New York: Modern Library, 1954.

Barnlund, Dean. *Interpersonal Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1968.

Berlo, David K. *The Process of Communication*. New York: Holt, 1960.

Bettinghaus, Erwin P. *Persuasive Communication*. New York: Holt, 1968.

Bormann, E.G. *Theory and Research in the Communicative Arts*. New York: Holt, 1965.

Bochner, Arthur P., and Dorothy Lenk Krueger, "Interpersonal Communication Theory and Research: An Overview," in *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo, (New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979), 197–212.

Brown, W.R., and M.J. Schaefermeyer, "Progress in Communication as a Social Science," in *Communication Yearbook IV*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1980, 37–48.

Budd, Richard W. "Perspectives on a Discipline: Review and Commentary." In *Communication Yearbook I*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 29–36.

——— and Brent D. Ruben, Eds. *Approaches to Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Spartan-Hayden, 1972.

Burke, Kenneth. *Language as Symbolic Action*. Berkeley, CA: University of California Press, 1968.

Campbell, James H., and Hal W. Hepler. *Dimensions in Communication*. Belmont, CA: Wadsworth, 1965.

Carroll, John B. *The Study of Language*. Cambridge, England: Cambridge University Press, 1953.

Cherry, Colin. *On Human Communication*. New York: Science Editions, 1961.

Chomsky, Noam. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1965.

———. *Syntactic Structures*. The Hague, Netherlands: Mouton, 1957.

Cochran, Barbara D. "The Evolution of Journalism." In *Survey of Journalism*. Ed. by G.F. Mott. New York: Barnes & Noble, 1937, 16–31.

Dance, Frank E.X., Ed. *Human Communication Theory: Original Essays*. New York: Holt, 1967.

———. "Toward a Theory of Human Communication." In *Human Communication Theory: Original Essays*. Ed. by Frank E.X. Dance. New York: Holt, 1967, 228–309.

DeFleur, Melvin. *Theories of Mass Communication*. New York: McKay, 1966.

Dixon, P.D. *Rhetoric*. London: Methuen, 1971.

Erikson, K.V., Ed. *Aristotle: The Classical Heritage of Rhetoric*. Metuchen, NJ: Scarecrow, 1974.

Fabbro, Janet. "A History of the Idea of Communication." Unpublished paper. New Brunswick, NJ: Rutgers University, Department of Human Communication, 1979.

Foley, Joseph M. "Mass Communication Theory and Research." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo, New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 263–270.

Frank, J.F. *The Beginnings of the English Newspaper 1620–1660*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1961.

Frings, Hubert, and Mable Frings. *Animal Communication*. New York: Wiley, 1964.

Gavin, Joan. "A History and Analysis of the Field of Communication." Unpublished paper. New Brunswick, NJ: Rutgers University, Department of Human Communication, 1979.

Hall, R.N., Ed. *Direction of Graduate Programs in the Speech Communication Arts and Sciences*. Ephrata, PA: Speech Communication Association.

Hardt, Hanno. "Philosophy: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. New York: Spartan-Hayden, 1972, 290–312.

Harper, Nancy L. *Human Communication Theory: History of a Paradigm*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Hovland, Carl I., Irving, Janis, and Harold Kelly. *Communication and Persuasion*. New Haven: Yale University Press, 1953.

Hyde, Grant M. "Foreward." In *Survey of Journalism*. Ed. by G.F. Mott. New York: Barnes and Noble, 1937, vii–viii.

Katz, Elihu. "The Two-Step Flow of Communication." In *Mass Communications*. Ed. by Wilbur Schramm. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1960, 346–365.

———, and Paul F. Lazarsfeld. *Personal Influence*. New York: Free Press, 1955.

———. *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications*. New York: Free Press, 1955.

Kim, John Y. "Feedback and Human Communication: Toward a Reconceptualization." Unpublished Doctoral dissertation. University of Iowa, 1971.

Klapper, Joseph. *The Effects of Mass Communication*. New York: Free Press, 1960.

Kuhn, Thomas S. *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago Press, 1970.

Lasswell, Harold D. "The Structure and Function of Communication in Society." In *The Communication of Ideas*. Ed. by Bryson Lyman. Institute for Religion and Social Studies, 1948. Reprinted in *Mass Communications*. Ed. by Wilbur Schramm. Urbana IL: University of Illinois Press, 1960, 117–130.

Larson, Charles U., and Thomas C. Wiegele. "Political Communication Theory and Research: An Overview." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo, New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 457–474.

Lazarsfeld, Paul F., Bernard Berelson, and Hazel Gaudet. *The People's Choice*. New York: Columbia University Press, 1944.

Lippman, Walter. *Public Opinion*. New York: Free Press, 1922.

Littlejohn, Stephen W. *Theories of Human Communication*. Columbus, OH: Merrill, 1978.

Manca, Luigi D. "Seven Notes on MacLean." *The Journal of Communication Inquiry*. (Spring 1976), 36–60.

McCroskey, James. *An Introduction to Rhetorical Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1968.

McLuhan, Marshall. *The Mechanical Bride*. New York: Vanguard, 1951.

———. *Understanding Media*. New York: McGraw-Hill, 1964.

Miller, Gerald R. *Speech-Communication: A Behavioral Approach*. New York: Bobbs-Merrill, 1966.

——— and Michael Burgoon. "Persuasion Research: Review and Commentary." In *Communication Yearbook 2*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1978, 29-47.

Morris, W., and M. Morris. *Dictionary of Contemporary Usage*. New York: Harper, 1975.

Mott, Frank Luther. *American Journalism—A History 1690–1960*. New York: Macmillan, 1962.

Muskat, Lori. "Communication: Attempt Toward a History." Unpublished paper. New Brunswick, NJ: Rutgers University, Department of Human Communication, 1979.

Newcomb, Theodore M. *The Acquaintance Process*. New York: Holt, 1961.

Nimmo, Dan. "Political Communication Theory and Research: An Over-

view." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 441–452.

Nordenstreng, Kaarle. "European Communication Theory: Review and Commentary." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 73–78.

Ogden, C.K., and I.A. Richards. *The Meaning of Meaning*. London: Kegan Paul, 1923.

Redding, W. Charles. "Organization Communication Theory and Ideology: An Overview." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 309–342.

Richetto, Gary M. "Organizational Communication Theory and Research: An Overview." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 331–346.

Rogers, Everett M., and D. Lawrence Kincaid. *Communication Networks*. New York: Free Press, 1981.

Ruben, Brent D. "Intrapersonal, Interpersonal, and Mass Communication Processes in Individual and Multi-Person Systems." In *General System Theory and Human Communication*. Ed. by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 164–190.

Ruesch, Jurgen, and Gregory Bateson. *Communication—The Social Matrix of Psychiatry*. New York: Norton, 1951.

Saral, Tulsi B. "Intercultural Communication Theory and Research: An Overview of Challenges and Opportunities." In *Communication Yearbook III*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, 395–406.

Schramm, Wilbur. "The Beginnings of Communication Study in the United States." In *Communication Yearbook IV*. Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1980, 73–82.

———. "How Communication Works." In *The Process and Effects of Mass Communication*. Ed. by Wilbur Schramm. Urbana IL: University of Illinois Press, 1954, 3–26.

———. *The Science of Human Communication*. New York: Basic, 1963.

———. Ed. *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1954.

Shannon, Claude E., and Warren Weaver. *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1949.

Skinner, B.F. *Verbal Behavior*. New York: Appleton-Century-Crofts, 1957.

Smith, Alfred G. "Taxonomy of Communication: Review and Commentary." In *Communication Yearbook 1*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 79–88.

———. "The Discipline of Communication: 1966–1978–1990." Unpublished paper presented at the National Seminar, Universidad Iberoamericana, Mexico, 1978.

———, Ed. *Communication and Culture*. New York: Holt, 1966.

Smith, David H. "Communication Research and the Idea of Process." *Speech Monographs*, **39** (1972), 175–182.

Smith, Ronald L. "General Models of Communication." Paper presented at the Summer Conference of the National Society for the Study of Communication, 1962.

Stewart, Charles J. "Historical Survey: Rhetorical Criticism in Twentieth Century America." In *Explorations in Rhetorical Criticism*. Ed. by Charles J. Stewart, Donovan J. Oches and Gerald P. Mohrmann. University Park, PA: Pennsylvania State University Press, 1973, 1–31.

———, Donovan J. Ochs, and Gerald P. Mohrmann, Eds. *Explorations in Rhetorical Criticism*. University Park, PA: Pennsylvania State University Press, 1973.

Subject Guide to Books in Print, 1978–1979. New York: Bowker, 1978.

Thayer, Lee. "Communication—*Sine Qua Non* of the Behavioral Sciences." In *Vistas in Science*. Ed. by D.L. Arm. Albuquerque, NM: University of New Mexico Press, 1968. Reprinted in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 7–32.

Thayer, Lee. *Communication: Theory and Research*. Springfield, IL: Thomas, 1967.

——— Ed. *Communication: Concepts and Perspectives*. New York: Spartan, 1967.

——— Ed. *Communication: Ethical and Moral Issues*. New York: Gordon and Breach, 1973.

———. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.

———. "On Theory-Building in Communication: Some Conceptual Problems." *Journal of Communication*, **13** (1963) 217–235.

Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin and Don D. Jackson. *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: Norton, 1967.

Weaver, Carl H. "A History of the International Communication Association." In *Communication Yearbook I*. Ed. by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 607–609.

Westley, Bruce H., and Malcolm S. MacLean, Jr. "A Conceptual Model for Communication Research." *Audio-Visual Communication*, **3** (Winter, 1955), 4. Reprinted in *Journalism Quarterly*, **34** (1957), 31–38.

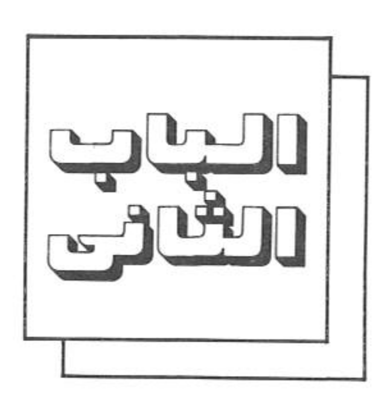
Wheeless, Lawrence R., and H. Thomas Hurt. "Instructional Communication Theory and Research: An Overview of Instructional Strategies and Instructional Communication Systems." In *Communication Yearbook III*. Dan Nimmo, Ed. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1979, pp 525–542.

Wiener, Norbert. *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society*. Boston: Houghton Mifflin, 1950. Reprinted in 1967 by Avon Books, New York.

———. *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1948.

Wright, Charles R. *Mass Communication*. New York: Random House, 1959.





الباب الثانى

عملية الاتصال الإنسانى



الاتصال الإنسانى : استخدام الرموز

ترجمة

د. عبدالسلام عبدالحق النقشبندى

الاتصال الإنسانى : استخدام الرموز

كـما رأينـا سـابـقاً ، بالنسبة لأنظمة الإنسان والحيوان معاً ، يشتمل الا تصال من أجـل التـكـيف مع البيئة على ابتداع المعلومات واستقبالها ومعالجتها ، ولكن علينا عدم إغفال وجه الاختلاف الذى يجعل من الإنسان نوعاً متميزاً عن الحيوان .

لـقـد جـرت محـاولات عـدة لمعرفة الشىء الذى يجعل الإنسان متميزاً عن الكائنات الحيـة الأخـرى[1] ، فلقد أشار بعض الكتاب إلى طبيعتنا الاجتماعية ودورها المتغلغل فى الحيـاة الإنـسـانـية ، ومع ذلك نجد حيوانات كثيرة تعتمد فى بقائها على غيرها من بنى جـنـسـهـا . كما أشار البعض الآخر من العلماء إلى قدرتنا على الا تصال باعتباره عملاً متميزاً يفصلنا عن الحيوان ، ولكن هنا أيضاً نجد أن إنتاج المعلومات والبيانات وإرسالها واسـتـقـبـالهـا تـعد شيئاً ضرورياً للحياة الاجتماعية لدى كثير من أنواع الحيوان ، ونجد أيـضـاً أن الا تـصـال بشكل أو بآخر ضرورى للتكيف والبقاء لكافة أنواع الحيوان . أما بـالـنـسـبـة لـقـدرتـنـا على الا تـصـال بـوصفنا بشراً فإننا نجد أن لدينا قدرة مميزة فى هذا المجال : فالإنسان يملك المهارة لابتداع واستعمال الرموز واللغة الرمزية ، هذه المهارة وما يـتـرتـب عـليها ربما تكون أكبر عامل فى إلقاء الضوء على الطبيعة المميزة للإنسان داخل مملكة الحيوان .

ولـكـن مـا الـذى نـعنيه حينما نقول إن لدى الإنسان القدرة على ابتداع واستعمال اللـغـة الـرمزية ؟ «اللغة» بشكل عام هى «مجموعة من الحروف ، أو العناصر ، والقواعد التى تتحكم فى تركيبها واستخدامها» . وهناك أنواع مختلفة من اللغات ، ولكن أكثرها شـهـرة هـى اللـغـات المنطوقة والمكتوبة مثل : الإنجليزية ، والفرنسية ، والسواحيلية ، أو

الألمانية.. وواضح أن لغات مثل شفرة «مورس Morse» ولغة «بريل Braille»، وشفرة مكونات الوراثة، ولغة «بيسك Basic»، ولغة «كوبول Cobol»، ولغة آلة الحاسب الآلى، تعد أقل شهرة.

وحين نستخدم أى لغة، فإن المعلومات توضع على شكل رموز وتنقل من نقطة إلى أخرى عبر واحدة أو أكثر من طرق الاتصال، فاللغة المنطوقة وغيرها من اللغات التى توضع لها رموز صوتية تستخدم فيها الصيغة السمعية. أما اللغة المكتوبة وغيرها من اللغات التى تستخدم الضوء فإنها تستخدم القنوات البصرية.

إن «الرموز» بيانات على هيئة أشكال، وحروف وكلمات وأشياء وأفعال ـــ تمثل شيئاً بالإضافة لنفسها. ونحن بوصفنا بشراً لدينا القدرة على ابتداع الرموز، ومعانيها، واستجاباتنا لها. فكلمة «كلب» ليس لها أى معنى أو مدلول بحد ذاتها، فهى بكل بساطة عبارة عن شكل معبر من أشكال الموجات الصوتية التى تأتى نتيجة للتحكم فى الحبال الصوتية، والشفتين واللسان، والفم، أو هى شكل من الحبر على الورق فى حالة اللغة المكتوبة. صفات الكلمات وأصوات ألفاظها المنطوقة تحتوى على شفرة رمزية، تفيد من كانت لديهم القدرة على حل هذه الشفرة فقط. فكلمة «كلب» اعتباطية عشوائية بمعنى أنه ليس لحروفها علاقة بالحيوان الذى تشير إليه إلا تلك التى اخترعناها، ووافقنا عليها وتعلمناها، وقبلناها من خلال استعمالنا لها. إن أى كلمة أخرى يمكن أن تقوم مقام هذه الكلمة.

ومع أن الحروف والكلمات هى أكثر العناصر وضوحاً فى لغتنا الرمزية، فإن هناك رموزاً أخرى مهمة فى حياة الإنسان. فعلى سبيل المثال، نور أحمر مضاء فى إشارة المرور عند زاوية تقاطع الطرق رمز ـــ هذا الرمز يعنى «قف»، وفى الواقع أن الضوء الأحمر فى حد ذاته لا يعنى شيئاً ولكن المعنى يأتى من خلال الاستخدام والتعود، وفى حالة الضوء الأحمر من خلال تطبيق قوانين المرور يقف الناس لأنهم تعودوا على ترجمة هذا الرمز بهذا المعنى.

ألف باء الإنجليزية	شفرة مورس	لغة الصم «يدوية»	بريل	إيه إس سي آي آي
A	•–			[illegible]
B	–•••			[illegible]
C	–•–•			[illegible]
D	–••			[illegible]
E	•			[illegible]
F	••–•			[illegible]
G	––•			[illegible]
H	••••			01001000
I	••			01001001
J	•–––			01001010
K	–•–			01001011
L	•–••			[illegible]
M	––			[illegible]
N	–•			[illegible]
O	–––			[illegible]
P	•––•			[illegible]
Q	––•–			[illegible]
R	•–•			[illegible]
S	•••			[illegible]
T	–			01010100
U	••–			01010101
V	•••–			01010110

(شكل ٤ ـ ١/أ)

ألف باء الإنجليزية	شفرة مورس	لغة الصم «يدوية»	بريل	إيه إس سى آى آى
W	.--			01010111
X	-..-			01011000
Y	-.--			[illegible]
Z	--..			[illegible]
1	.----			[illegible]
2	..---			[illegible]
3	...--			00110011

ألف باء الإنجليزية	شفرة مورس	لغة الصم «يدوية»	بريل	ايه اس سى آى آى
4	....-			[illegible]
5	.....			[illegible]
6	-....			[illegible]
7	--...			[illegible]
8	---..			00111000
9	----.			00111001
0	-----			00110000

(شكل ٤ ـــ ١ «أ + ب»)

إن الألـفـبـائـيـة الإنـجـليزية وشفرة مورس ، ولغة الإشارة ، ولغة بريل ، والشفرة القياسية الأمريكية لتبادل المعلومات والتى يرمز لها بالحروف (ASCII) ، ولغة الحاسب الآلى ـــ تمثل جميعها لغات شائعة . كل واحدة من هـذه اللـغات طورت لمقابلة مجموعة متخصصة من الاحتياجات البشرية . تختلف كل لغة عن الأخرى فى بنائها ، ولـكن فيما يتعلق بالاستعمالات الأساسية فإن هناك كثيراً من الصفات المشتركة . تتكون كل لغة من عدد من الـرمـوز ، وهـذه الـرمـوز لها معانٍ تم الا تفاق عليها بطريقة عشوائية بحيث تخدم التقليد الاجتماعى ، وهذه الرموز تـفـيـد فى إرسال الـرسـالـة واسـتـقـبـالها فقط حينما يكون المغزى متفقاً عليه من قبل الأشخاص الذين يريدون استعمالها .

رموز وصفية

بيت مؤقت	خيمة هندية	
بيت دائم	بيت	
أسر	أنشوطة	
زعيم	ريش	
رحلة	حصان	
رحلة	سرج حصان	
—	تقاطع طرق	
رقص دينى	غطاء رأس	
رقص دينى	مكان محصور	
الوقت ــ الزمن	أيام وليال	
علامة الصحراء	شجر صبار	
علامة الصحراء	وحش	
الخلود	فراشة	
حياة دائمة	مياه جارية	
إرشاد	نجوم الصباح	
نبع فى كهف	بيت مياه	

رموز حسن الطالع

طالع السعادة	طائر الرعد الخرافى	
السعادة	رمز الشمس	
الصداقة	أسهم متقاطعة	
الحماية	سهم	
الوقاية من الشر	سهم	
السلام	سهم مكسور	
فرص سعيدة	أثر طائر الرعد	
حسن الطالع	أثر الدب	
صيد وفير	أثر الغزال	
حماية حسن الحظ	سور	
فرص جيدة	سحابة ممطرة	
حظ حسن	قطرة المطر	
محصول جيد	مطر	
ثروة	ورقة شجر	
وفرة وغزارة	جبل	
وفرة	سلسلة جبلية	

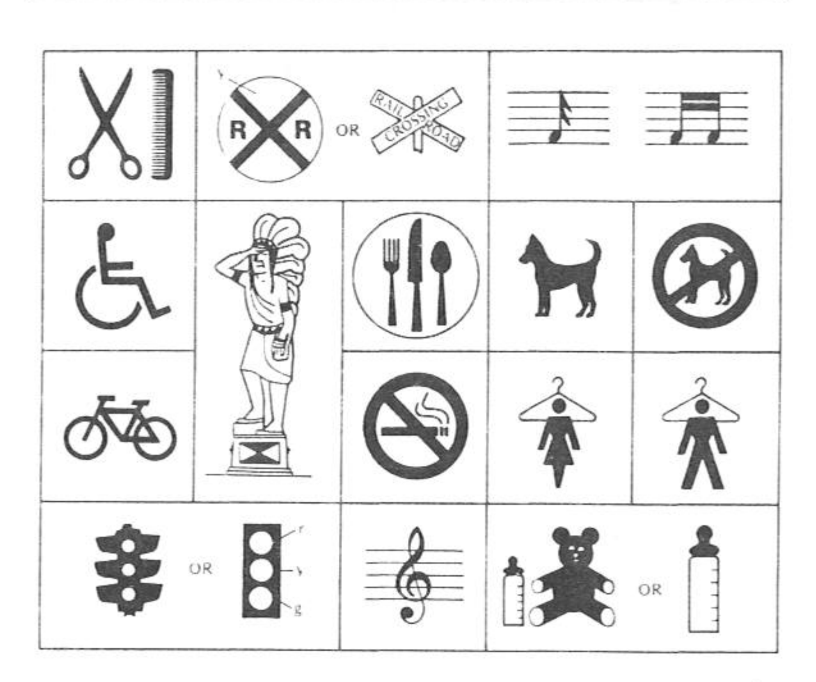
(شكل ٤ ــ ٢)

يمكن الافتراض أن هذه الرموز تعود أصولها إلى الكتابة بالصور عند الهنود الحمر قديماً . و بعض هذه الرموز ما يزال مستخدماً فى الاحتفالات و بعضها الآخر يستخدم ــ غالباً ــ لقيمته الزخرفية .

صفات خاصة

انتباه	رأس السهم	
انتباه	عين الجاموس الوحشى	
حكمة	عين طبيب القبيلة البدائى	
حكمة	ثعبان	
ثبات	أشعة الشمس	
قوة	فك الحية	
خليّ البال	طائر	
جمال ــ حب	حلية هندية	
خصوبة	زهرة القرع	
سرعة	سهم سريع كالبرق	

وتعتبر القطعة المستطيلة من القماش ، التى يوجد بها ثلاث عشرة تقليمة حمراء و بيضاء ، وخمسون نجمة بيضاء على أرضية زرقاء فى الجزء العلوى (العلم الأمريكى) ـــ تعتبر هى الأخرى رمزاً. هذا الرمز يستدعى فى بعض الأحيان أن يقف الناس تحية أو يضعوا أيديهم اليمنى فوق قلوبهم ، وفى أحيان أخرى نجد أن هؤلاء الناس يقودون سياراتهم أو يمشون بجانب هذا الرمز دون أن يعيروه انتباهاً .



(شكل ٤ ـــ ٣)

نحن البشر محاطون ببحر من الرموز، حيث إن فهم هذه الرموز ضرورى للقيام بأشياء يسيرة كالسفر من مكان لآخر، أو تسويق السلع الاستهلاكية ، أو التمتع بهواية مفضلة .

وفى كل حالة من الحالات السابقة، تعتمد استجابة الناس للرمز على المدلول الذى تعلم الناس أن يلصقوه به والظروف التى يصادفونه فيها، و يعد النظام النقدى مثلاً تقليديًا للغة الرمزية، وإن غاب عنا ذلك أحياناً، إذ قلما نفكر فى عملية الاتصال التى تحدث حينما ندخل متجراً ــ ونختار شيئاً سعره ١٥ دولاراً، ثم نذهب إلى الصندوق وندفع بيدنا ورقة نقدية من فئة عشرة دولارات وأخرى من فئة خمسة دولارات، ثم نغادر المتجر وعبارات «الشكر» تصحبنا ومعنا ما تم شراؤه. هذا التبادل الذى تقوم فيه اللغة الرمزية بدور رئيسى هو حقًا حدث اتصالى بكل معنى الكلمة، فحينما نعطى أمين الصندوق ورقة نقدية من فئة عشرة دولارات وأخرى من فئة خمسة دولارات، فنحن فى الواقع ندفع له بورقتين، وهاتان الورقتان ليست لهما أى قيمة فى ذاتهما عدا قيمة الورق وحبر الطباعة، هاتان القطعتان هما بمثابة رموز. وهذه الرموز «تعمل» بهذا الشكل لأننا نؤمن بها، ولأن هذه الرموز لها قيمة إعلامية مشتركة، فصاحب المتجر يتقاضى القطع الورقية مقابل بضائع أو خدمات لأنه يعتقد أن باقى الزبائن سيقبلونها أيضاً بالمقابل، كما أننا نعلم أن هذه النقود سوف يتم إيداعها فى البنك فى نهاية يوم العمل. و يفترض هؤلاء الناس أيضاً أن هذه الرموز ستحتفظ بقيمتها بحيث يمكن استعمالها فيما بعد خلال أسبوع أو شهر أو سنة.

و يقوم هذا النظام بدوره ــ و بفائدة ــ لأن الناس يؤمنون أن الرموز المالية لها قيمة، و بشكل عام يوافقون على المعنى الرمزى للقطع النقدية والورقية، بالإضافة إلى أن لديهم الثقة الكافية فى استقرار الحكومة التى «تقف وراء» هذا الرمز.

الاتصال عند الحيوان والإنسان :

تختلف أصول اللغات المستخدمة من قبل الحيوانات و وظائفها اختلافاً هائلاً عن تلك المستخدمة من قبل الإنسان، فالطيور تولد وهى تعرف كيف تبنى العش

الضرورى للتزاوج والبقاء، وتعليمات هذه الأنشطة محفورة على صبغيات خلية البيضة المخصبة التى نمت منها[٢]. كما ترث الفراشات المضيئة القدرة على استقبال وإرسال الرسائل المضيئة من الإناث والذكور أثناء موسم التزاوج، ومن المعلوم أن النحل يولد وهو مبرمج بالمعلومات اللازمة لابتداع وترجمة الرقص الهزاز. وكما يقول «رابابورت Rappaport» فى هذا المجال:

«يتكيف كل حيوان مع طريقة معينة فى الحياة فى بيئة محددة بعض الشىء. هذا التكيف فى غير الإنسان يحدث نتيجة التركيب الداخلى وبقاء الأصلح ــ فالحيوان المفترس لديه أسنان ومخالب تلائم حياته بوصفه حيواناً مفترساً، وآكل الأعشاب يستطيع أن يعيش على الحشائش لأنه يستطيع أن يهضم المادة السلولوزية التى لايهضمها آكل اللحوم.. كما أن السمك يتمتع بشكل انسيابى، والطيور لها عظام خفيفة وعضلات قوية فى أطرافها الأمامية مما يساعدها على الطيران»[٣].

يولد بنو البشر بإمكانيات أقل كفاءة، إذ ينقصهم الاستعداد الطبيعى الضرورى لبقاء حيوانات أقل تعقيداً فى التركيب البيولوجى.

«يستطيع الإنسان أن يعمل بعض ما يستطيعه معظم الحيوانات، ولكنه لا يحقق ذلك بكفاءة عالية، فهو يستطيع أن يجرى ولكن ليس بسرعة الغزال أو الفهد، و يستطيع أن يتسلق لكن تنقصه مهارة القرد أو السنجاب، و يستطيع أن يسبح لكنه لايجارى الفقمة فى ذلك، و يستطيع أن يأكل اللحم ولكنه لا يملك أسناناً قادرة على تمزيق اللحوم كأسنان النمر. وأظافر الإنسان ليس لها ــ فى الواقع ــ قيمة فى المجالات التى تستعمل من أجلها المخالب، وبما أن جلد الإنسان عارٍ تقريباً فهو لا يستطيع أن يعيش إلا فى المناطق الاستوائية إذا لم يلبس شيئاً»[٤].

إن الإنسان يعد من أقل المخلوقات قدرة وفق المقاييس البيولوجية وحدها، فالإنسان لا تنقصه القدرات والمهارات الجسمانية المميزة للحيوانات الأخرى فحسب

بل إنه أقل فعالية فى مجال الاتصال كذلك. فالاتصال الإنسانى يعتمد على اللغة الرمزية، وفى هذه الحالة فإن الرموز ومعانيها ـ لكى تكون مفيدة فى إرسال واستقبال المعلومات ـ ينبغى أن توضع فى صيغة شفرة يجب أن تصاغ وأن يوافق عليها من قبل الآخرين. ولكى يتفق على الرموز ومعانيها فإنه يجب أن نتعلمها ونعلمها للآخرين، وللوصول لهذا الهدف فإن كثيراً من الموارد يجب أن تستغل فى التنشئة الاجتماعية والتعليم. وبعد كل هذا المجهود فإننا لم ننجح بعد فى تعليم أنفسنا بعض الأنظمة الرمزية الأساسية كالرياضيات واللغة إلا بقدر متواضع.

صفات الاتصال الانسانى :

لكن مع كل نواحى القصور السابق ذكرها، عاش النوع الإنسانى على الأرض مدة طويلة مقارناً بغالبية الحيوانات الأخرى. فبالنسبة للطيور، على سبيل المثال، يقارب معدل بقاء النوع من ظهوره حتى زواله ٤٠٠٠٠ سنة، والمعدل بالنسبة للثدييات هو ٢٠٠٠٠ سنة. وقد عاش الإنسان مقارنةً بهذه الأرقام ما لا يقل عن ٥٠٠٠٠٠ سنة، وربما مليون سنة[٥]. وعلى الرغم من نواحى قصورنا فإن قدرتنا البشرية على استعمال الرموز منحت النوع الإنسانى ميزات خاصة تساعد على تفسير السبب فى بقائنا.

الدوام وقابلية النقل :

ربما كانت أهم هذه الميزات هى فرصة الدوام للغة الرمزية التى يستخدمها البشر، لأن الإشارات المرئية، والحسية، والشمية، والذوقية، والسمعية ـ لها طبيعة عابرة بالنسبة لعظم الحيوانات، وقد تصلح الإشارات فى شكل صوت أو إيماءة، أو لمسة، أو إحساس، أو شم، ليتم اتصال فعال بين الحيوانات وبعضها من جهة وبينها وبين البيئة من جهة أخرى.

ولكن كلًا من هذه الأحاسيس لا يدوم طويلاً، وحينما تستنفد البيانات أغراضها الأساسية فإنه لا يبقى لها أى أثر. وفى معظم الحالات، فإن حيوانات كهذه يجب أن تكون فى مجال الرؤية أو السمع حتى يتمكن بعضها من الاستجابة لرسائل بعض. ولا تدوم الآثار الشمية التى تستخدم تقليديًّا فى تحديد المكان أو فى المساعدة على اقتفاء الأثر مدة طويلة.

وفى هذا المجال، فإن البشر لديهم قدرة أكبر من الكائنات الحية الأخرى، ولعل السبب فى هذا يعود إلى أن الاتصال البشرى يعتمد على الرموز، والرموز تمثل شيئاً آخر إلى جانب كونها رموزاً، إذ يمكن أن يكون لها دوام ومغزى مستقلان عن الموقف الذى استخدمت فيه أصلاً، لأن المعلومات التى وردت فى خطاب لصديق، أو فى كتاب، أو قصيدة، أو معادلة علمية، وكذلك الخرائط الهندسية لمبنى، أو إشارات الطرق، أو وصفة الأكل ــ كلها ليست عابرة بطبيعتها. ويمكن لهذه الأشياء جميعاً أن تبقى وتستخدم إلى ما لا نهاية، لأن مدة بقاء هذه الأشياء تحدد فى الواقع بقدرتنا البشرية على حفظ المواد الطبيعية التى سجلت عليها فى الأساس. ويمكن إطالة حياة الرموز إلى ما لا نهاية، وذلك باستخدام إحدى الطرق التالية:

النسخ الآلى ــ التخزين بواسطة الحاسب الآلى ــ التسجيلات البصرية والسمعية ــ تصغير الوثائق والصفحات بواسطة الأفلام الفوتوغرافية، والتسجيل على اسطوانة فيديو، إذ أننا نقوم بتسجيل هذه المعلومات على مواد قابلة للبقاء لمدة طويلة. إن التباين بين الوميض الفورى الذى تحدثه الذبابة النارية للرفيق المحتمل، وبقاء المعرفة الإنسانية منتقلة خلال أجيال عديدة، يعد شيئاً عظيماً قاهراً.

إن طبيعة الرموز الدائمة تمكننا من زيادة تجاربنا بطريقة تراكمية ونقل كميات كبيرة من المعلومات من جيل لآخر، وهذا يمكّن البشر من تجاوز الحدود الزمنية باستغلال معارف الماضى، كاستغلالنا لمعارف الحاضر، ويمكننا من أن نبتدع رسائل اليوم لتكون جزءاً من الخلفية الثقافية لأجيال المستقبل.

ولدى البشر أيضاً قدرة عالية على تجاوز حدود المكان، فالأشياء أو الأشخاص الذين تشير إليهم رموز معينة لا ينبغى أن يكونوا حاضرين فى موقف الاتصال حتى يصبح الرمز مفيداً فى تبادل المعلومات. وباستعمال إحدى التقنيات المتعددة للاتصال، فإن المعلومات الشفرية يمكن إعدادها فى موقع جغرافى واحد لإرسالها لأشخاص على بعد آلاف الأميال. وهكذا فإن مكالمة تلفونية لصديق، أو أغنية شعبية سُجّلت من قبل فنان بريطانى، أو مقالة فى مجلة، أو برنامجاً يبث عبر شبكة تلفزيونية — كل هذه الرسائل لها دلالاتها بالنسبة لمشاهديها، مع أن مصدر الإنتاج وهدفه قد تفصلهما آلاف الأميال.

البيئة المادية والرمزية :

يتميز الاتصال الإنسانى بصفة ثانية تجعله مختلفاً عن الاتصال الحيوانى، وهى درجة التعقيد نسبيًّا فى محيطنا الإنسانى. يعتمد بقاؤنا على قدرتنا على التكيف بنجاح مع بيئتنا مثل باقى الحيوانات، فنحن نعيش مع بقية الكائنات فى عالم مكون من عناصر مادية نشطة، مثل : الأرض، والأشجار، والمحيطات، والعواصف الرعدية، والزلازل.. وهكذا دواليك. إننا نحن البشر يجب علينا أن نكيف أنفسنا مع البيئة الرمزية إلى حد أبعد بكثير من باقى الكائنات الحية، وبسبب طبيعة الرموز التى تتصف بالدوام والتداول، فإن البيئة ملأى بالبيانات الشفرية التى يجب أن نتكيف معها حتى نمارس حياتنا بفعالية. كل هذا يتيح لنا الكثير من الفرص، كما يفرض علينا بعض المشكلات.

نحن نستخدم اليوم حوالى مائة لغة أو أكثر، كما أن هناك حوالى خمسمائة لغة ولهجة لها أهميتها الإقليمية. وعلى الرغم من أن معظم اللغات البشرية تحتوى على أقل من مائة صوت مميز، فإن هذه يمكن جمعها بطرق شتى لا نهاية لها بحيث يمكن أن تكون مفهومة من قبل أشخاص تعلموا معانى المفردات والقواعد النحوية لربطها، بحيث

تكون جملاً مفيدة[6] . و بالإضافة إلى هذه اللغات ، فإن هناك أكثر من عشرين ألفاً من الرموز الصورية والرقمية ، كما يذكر أحد المصادر[7] . كل هذه الرموز مجتمعة يمكن أن تنتج مجموعات لا حصر لها من الرسائل الشفرية حول الا تصال ، والسيارات ، والحب ، والسلوك الإنسانى ، والثقة ، وما إلى ذلك من الرسائل .

وإلى جانب الحروف ، والكلمات ، والجمل ، والفقرات ، والرسوم الإيضاحية ، والإيماءات ، والأرقام ــ فإنه يوجد خِضَمّ من الإبداعات الإنسانية التى يمكن أن يكون لها مغزى رمزى بالنسبة لنا ، منها : الطعام الذى نأكله ، والمبانى التى نعيش ونعمل فيها ، والأماكن التى نلعب فيها ، والملابس التى نرتديها ، والسيارات التى نقودها . و يعطينا «لى ثاير Lee Thayer» وصفاً ممتازاً لهذا العالم الرمزى ، الذى يطلق عليه «البيئة الا تصالية» :

> «إن ما يعد فعلاً صفة مميزة للا تصال الإنسانى ، هوذكاء وحكمة ورقى (الإنسان) ، وهى التى جعلت من الممكن ظهور وتطور بيئة صالحة لعملية الا تصال ، وهذا يعنى بيئة أو واقعاً يشمل أى شىء يمكن التحدث عنه . وأى شىء يمكن التحدث عنه هو واقع ينبغى أن نتواءم وأن نتعامل معه بالطريقة نفسها التى يتم التعامل بها مع الواقع الخاضع للاختبار الحسى (البيئة المادية) . أو بمعنى آخر ، فإن موقع الإنسان على سلم الرقى النوعى وقدراته العقلية و الحيوية (البيولوجية) ساعدا على ظهور وتطور بيئة اتصالية لها مغزى كبير بالنسبة للإنسان ، تفوق البيئة المادية بالنسبة للحيوانات الدنيا»[8] .

المعنى :

هناك صفة ثالثة للا تصال الإنسانى تميزنا عن باقى الحيوانات ، وهى قدرتنا النسبية على اختراع واستيعاب معانى الأشياء والأماكن ، والناس الذين يحيطون بنا فى بيئتنا الرمزية .

نحن نولد، مثل الكائنات الأخرى، بميول معينة للاستجابة للرسائل، أو بأفعال انعكاسية تؤدى دوراً مهمًّا فى حياتنا منذ ولادتنا. فلمس حلمة الثدى لفم طفل حديث الولادة، على سبيل المثال، هو مثير لمسى ينبه استجابة الرضاعة التى تعد ضرورية للغذاء، وبالتالى، البقاء. ويحدث الشىء نفسه حينما نضع فجأة أصبعاً على موقد ساخن، فإن إشارة ترسل إلى الدماغ وفى لحظة نسحب هذه اليد بعيداً ونحن متألمون. استجابات كهذه تكون تلقائية ولا تدخل فيها الرمزية، ويمكن أن نسميها «**حوادث اتصال من الدرجة الأولى**».

وعلى كل حال فإن هذه الأفعال اللاإرادية، والتجارب اللارمزية، بالنسبة لنا معشر البشر، لا تمثل إلا نسبة صغيرة من أنشطتنا الاتصالية. فمعظم تجاربنا تتعلق **برموز ومعانٍ**، وهذا هو الحال غالباً فى كثير من أساسيات مواقف استجاباتنا للبيانات. ففى حالة وضع أصبع على الموقد، على سبيل المثال، فإنه حالما نبدأ فى التفكير فى تجربة الحرق، نحاول أن نفهم أسباب الألم، أو نفكر فى طرق العلاج المختلفة، نربط الألم بأحاسيس أخرى من تجاربنا السابقة، أو نتكلم عن هذا الحدث مع أشخاص آخرين ــ فإننا نمارس حينئذ «**حدثاً اتصاليًّا من الدرجة الثانية**». ويعتبر هذا حدثاً من **الدرجة الثانية**، لأننا لا نتعامل مع البيئة المادية مباشرة، لكن ــ على وجه الدقة ــ مع رموز حلت محلها، وتفسيرات هذه الرموز ممثلة فى أفكارنا، ومشاعرنا، وذكرياتنا.

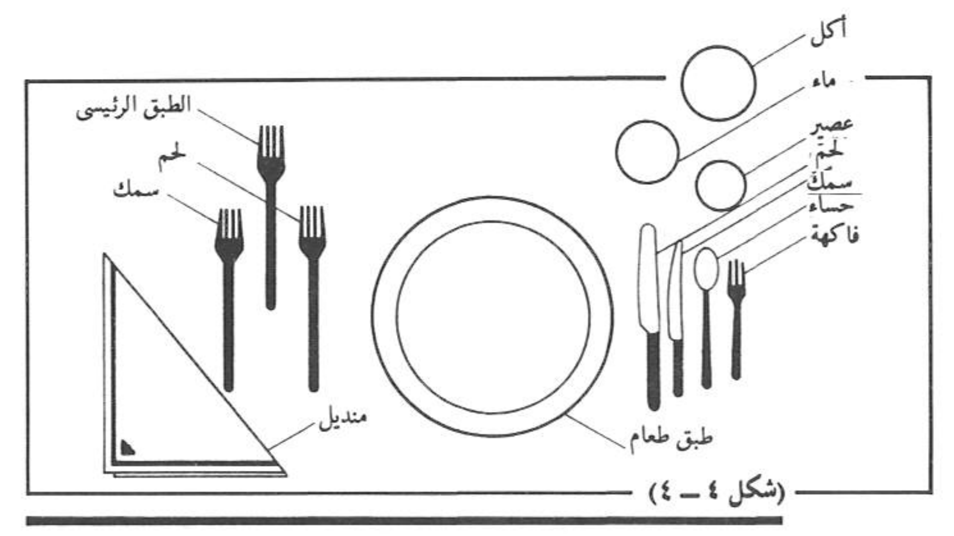
إننا لا نستطيع أن نتعامل مع عالمنا المادى بمعزل عن الرموز التى تعلمنا أن نقرنها بتجاربنا، ونتيجةً لذلك فإن معظم وقائع الاتصال الإنسانى هى من الدرجة الثانية فى طبيعتها. ربما كانت استجابتنا مباشرة لدوافع غريزية مختلفة الأنواع، ولكن حالما نحاول أن نصف هذه التجارب لأنفسنا أو لآخرين فإننا نرجع إلى عالم الرموز.

وحتى فى أقل الأنشطة، كسباق مثلاً، فإن هذا الاستثناء والتعقيد يظهران جليين[٩]. فحينما يسمع العدّاء صوت المسدس الذى يشير إلى بدء السباق، فإن

استجابته الأولى لهذا المثير الصوتى تطابق استجابة الغزال، إذ تزداد سرعة دقات القلب، وعندما تزداد سرعة الجرى زيادة كبيرة يضخ القلب كميات من الدم أكثر بخمس مرات من تلك الكمية التى يضخها عادة، ومعظم هذا الدم تحتاج إليه العضلات. هناك أيضاً حاجة إلى عشرين جالوناً من الهواء فى الدقيقة، لمد الدم بالأكسجين اللازم لذلك. إن معظم الطاقة التى تحتاج إليها العضلات، بالنسبة للعدّاء والغزال على السواء، تستنفد كحرارة. وبما أن عملية الاحتراق الكيميائى التى تؤديها العضلات بسرعة كبيرة لا تسمح بإتمامها، فإن الفضلات الناتجة تبقى فى الدم، وهذا ما يسبب الإرهاق الذى يمكن القضاء عليه حالما تتوافر كميات جديدة من الأكسجين للدم.

وفى كل هذه النواحى فإن سلوك العدّاء يماثل سلوك الغزال، لأن كلا المخلوقين يعمل بطريقة عادية تلقائية بوصفه حيواناً فى حالة فرار. ولكن النقطة المهمة هى أن العدّاء ــ فى مثل هذه الحالة ــ لا يكون فى حالة فرار. وإذا كان سلوك الغزال حدثاً اتصاليًّا من الدرجة الأولى، موجهاً بدافع غريزى بحت فإن تصرف العدّاء ليس كذلك. إن الغزال يتصرف نتيجة استجابة لخوف طاغٍ لا قبل له بالتحكم فيه، بينما تكون استجابة العداء نتيجة معنى رمزى لديه للموقف نفسه والمعلومات التى يستنتجها من البيانات المكونة لهذا الموقف. إن سلوك العداء متعمد له دافع ذاتى، توجهه رغبة العدّاء وإرادته.

نحن كبشر لا نملك المقدرة على خلق الأحداث فحسب، بل نملك كذلك القدرة على جعل هذه الأحداث ذات مغزى ومعنى بالنسبة لنا. فنحن نستطيع اختراع وتنظيم المسابقات، والتخطيط والترتيب للمشاركة فيها، والتطوع بتوجيه أفعالنا خلال هذا النشاط، ونحس بالفخر والرضا حين نتسلم قلادة أو تذكاراً لفوز، وفيما بعد نتأمل هذه التجربة. نفعل كل هذا بسبب قدرتنا على اختراع وإعطاء معنى ومغزى للبيانات التى تحيط بنا و بأنشطتنا.



(شكل ٤ ــ ٤)

ماذا نأكل؟ أى الأوانى نستعمل؟ ما ترتيب هذا وذاك؟ أين يضع الشخص يديه فى حالة عدم استخدامهما فى الأكل؟ وكيف نبدى رضانا عن الطعام؟ كل هذه أمور توضح الفرق بين الاتصال الرمزى الإنسانى واتصال الحيوانات الأخرى. فالبشر يبذلون مجهوداً كبيراً لاختراع وتعميم السلوك الرمزى حتى بالنسبة لأنشطة حيوية (بيولوجية) أولية كالأكل. ويعتمد تقبل الفرد من قبل الجماعة التى تعلمت هذه الأنماط الرمزية وممارستها على مدى معرفته بهذه الحقائق الرمزية ومدى قدرته على استخدامها بسهولة ويسر. ومن المهارات التى يعتبرها الآخرون مؤشرات تدل على حسن التربية والتمدن والذوق السليم ألا تطلب ماصة لتشرب بها فى مطعم غالٍ، وأن تدرك أن من العادات السيئة أن تستند بمرفقيك على مائدة الطعام، وعليك ألا تستخدم أدوات المائدة إلا فيما خصصت من أجله، وأن تتمكن من استخدام العيدان الصينية فى الأكل مع الجماعة بطريقة طبيعية هادئة دون تردد أو ارتباك.

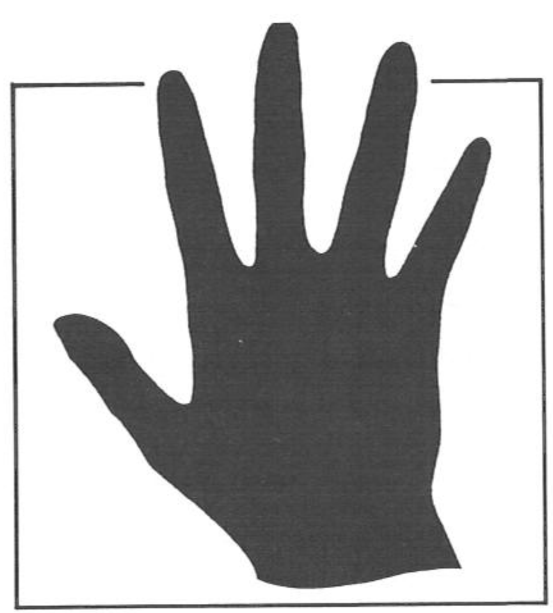
إن البشر يختلفون عن الحيوانات الأخرى، حتى عند اختيارهم لما يأكلون وكيف يأكلون وأين يعيشون، وكيف يختارون رفيقاتهم ــ ذلك أنهم لا يخضعون فى هذا لمجرد برمجة بيولوجية أو وراثية. فبينما يتطلع كثير من سكان أمريكا الشمالية بحماس كبير إلى شريحة مشوية من اللحم البقرى، فإن أحد أفراد الطائفة الهندوسية ربما يفضل الموت جوعاً على أن يقدم على أكل لحم البقرة المقدسة. وعلى نحو يشبه ذلك، فإن اختيارنا الأكل بأصابعنا أو بشوكة وسكين أو عود، أو الأكل باليد اليسرى كما هو مقبول فى كثير من البلدان، أو باليد اليمنى فقط وهو ضرورة لازمة فى البلاد ذات الثقافة

العربية، وفيما إذا كنا نعتبر النمل أو الحبّار من الأطعمة الشهية أو المقززة ــ كل هذا يعتمد على المعانى الرمزية التى طورناها باعتبارنا بشراً، والناس، والظروف.

هذا التباين بين الإنسان والحيوان يظهر جليًّا أيضاً فى مسائل التزاوج والتودد. إنه يظهر فيما إذا كان الأشخاص الذين سيتزاوجون سيعيشون مع بعض بكل يسر، أو فيما إذا كانوا سيتزوجون فى احتفال دينى أو قانونى، أو فيما إذا كان كل شخص له الحرية فى اختيار شريك حياته، أم أن الوالدين هما اللذان يقرران ذلك، وأين، وكيف، ومتى يتم التزاوج ــ كل هذه أمور تعتمد على معان تعلّم الناس أن يقرنوها بظروف واجهوها أكثر مما تعتمد على استجابات داخلية أو عامة من الدرجة الأولى.

إن الكلمات، والأعلام، وممارسات التودد، والقوانين، والرموز المالية، وعادات الأكل، وكثيراً من الممارسات التقليدية التى لها أهميتها فى علاقتنا، ومجموعاتنا وتنظيماتنا، ومجتمعاتنا ــ قد أرسى أصولها أفراد يبتدعون و يستجيبون لهذه البيانات. من خلال الاتصال الإنسانى تصبح رموزنا ومعانيها الفردية مشتركة وتقليدية ــ أى متبادلة بين الأفراد. ومع دوام الاستعمال، فإن هذه الرموز والمعانى التى نلصقها بها تأخذ طابعاً موضوعيًّا، وتصبح فى الواقع جزءاً من البيئة التى يجب أن نتكيف معها. ولا شك أن ابتداع واستعمال هذه الرموز المتبادلة بين الأفراد هما أكثر النواحى أهمية وإثارة فيما يتعلق بالاتصال البشرى. والفنان «بن شاهن BEN SHAHN» يوضح هذه النقطة ببلاغة جيدة، فيقول:

«إن الأشياء التى شكلت الجماعة الإنسانية هى: ذلك التصور الذهنى المشترك بيننا، شخصيات الروايات والمسرحيات، والمنشآت المعمارية الضخمة، والانطباعات المصورة المعقدة ومعانيها، والمفاهيم الرمزية، والمبادىء والأفكار الفلسفية والدينية العظيمة.. إن أحداث الواقع العرضية تبقى دون قيمة أو مفهوم مشترك حتى تتم عملية وضع رموز لها وإعادة تشكيلها بتخصيص قيم لها»[10].



(شكل ٤ ــ ٥)

بالإضافة إلى أن الأيدى تؤدى أعمالاً آلية متعددة، فإنها تقوم بأداء وظائف رمزية هامة كذلك. فعلى سبيل المثال نحن نرفع اليد **اليمنى** تحية للعلَم، وهى أيضاً التى نرحب بها بمعارف جدد ونحيى بها معارف قدماء، ونختتم بها توقيعات العقود، ونتملك الأشياء ونستحوذ عليها، ونقدم المساعدة. وإذا كانت اليد اليمنى ترمز للقوة والشرف والإباء والكرامة والنظافة، فإن اليد **اليسرى** ترمز لصفات عكس هذه. فعلى سبيل المثال، يستخدم العرب اليد اليمنى للأكل فقط، بينما تختص اليد اليسرى بأعمال المرحاض. وتمتنع السيدات، بين بعض القبائل فى النيجر، من استعمال اليد اليسرى فى تحضير الأكل، مفترضين أن اليد اليسرى هى أداة للسحر ووسيلة للأرواح الشريرة. و يتمسك كثير من سكان ساحل غينيا باعتقادهم أنه فى حالة شرب مشروب فى منزل أحد السكان المحليين فإنه يجب ملاحظة مضيفهم عن قرب، لأنه حتى لو تم أقل التماس بين يده اليسرى والمشروب فإن النتيجة ستكون تسميم هذا المشروب. و يبذل كثير من أبناء حضارات مختلفة مجهوداً كبيراً حتى ينمّوا عند صغارهم أفضلية استعمال أيديهم اليمنى بدلاً من اليسرى. ففى جزر الهند الهولندية، على سبيل المثال، يقوم الأهل بربط الأذرع اليسرى لأطفالهم بغية عدم استعمالها. ومما لاشك فيه أن هذا أسلوب تعليمى فعال ــ ومن المحتمل أن يكون تفضيل اليد اليمنى على اليد اليسرى انعكاساً رقيقاً لواقع رمزى أصبح مصاحباً لكل يد على مر السنين.

SOURCE: R. Hertz, «THE HANDS» in **Rules and Meanings**, Mary Douglas, ed., (New York: Penguin), 1973, pp. 118–124.

إن تقنية الاتصال وعملية الاتصال الجماهيرى تنهضان بدور هام فى ابتداع الرموز وعملية تبادلها بين الأفراد. يبتدع البشر محتوى برامج الإعلام، وهذه البرامج تعكس بدورها المعانى الرمزية لمبتدعيها، وحين تبتدع هذه البرامج وتبث فإنها تأخذ تكويناً خاصًّا بها ـ تكويناً جديداً يتعلق بالنوعية الموضوعية، ومن ثم فهى تواجه كُلًّا من المبدع والمشاهد أو القارىء كشىء جديد وواقعى أكثر من كونها امتداداً لتصورات منتجيها ليس إلا. تقدم لنا وسائل الإعلام الجماهيرية صوراً ذهنية لأساليب عديدة من الحياة والمهن، وظائف الجنسين، مقاييس الزواج، عادات الأكل، الممارسات الدينية، وهكذا دواليك. وتعكس هذه الصور الواقع كما تمت رؤيته بواسطة مبتدعيها، وتخلق واقعاً يجب التكيف معه قبل أولئك الذين يتعاملون مع هذه البيانات[١١].

تعطينا برمجة الأخبار، على سبيل المثال، جدولاً مشتركاً لاهتمامات اليوم[١٢]. وعلى ذلك، فإن البرنامج الإخبارى يساهم فى تعميم هذه الرموز ومعانيها فى بيئتنا، وهذه الوظيفة، ليست على الإطلاق مقتصرة على وسائل الإعلام الجماهيرية، فالرياضة، والتمثيليات، والمدارس، والمتاحف، والمكتبات، والأفلام، والمسرح، وفن العمارة، وحتى المطاعم ـ كلها تؤدى دوراً حيويًّا فى خلق وتبادل الرموز والصور الذهنية والمعانى، بحيث تساهم كلها فى توحيد الخبرات لدى كثير من الأفراد المعرضين لهذه الرموز أو الذين يستعملونها.

التقويم الذاتى :

وآخر الخصائص التى تميز الاتصال الإنسانى هى خاصية ما يعرف بالتقويم الذاتى أو الوعى الذاتى؛ فبسبب قدرتنا على الاستعمال الرمزى، نستطيع أن نتأمل فى ذواتنا وأفعالنا، وأن نضع أهدافاً وأولويات، وأن يكون لنا توقعات. هذه القدرة البشرية التى تسمح «للإنسان أن ينظر لنفسه كذات مستقلة، وكجزء من بيئته، أو جزء منفصل عنها، هى لب عملية الاتصال»[١٣].

إن قدرتنا على تقويم الذات هى التى تسمح لنا بوضع نظريات عن أنفسنا وعن مواجهاتنا، وتقنياتنا، ووجودنا، وعن الاتصال، والسلوك الإنسانى ــ هذه القدرة هى نعمة ونقمة فى آن واحد. فمن ناحية، نجد أن تقويم الذات يمكننا من تحديد أهدافنا وقياس مدى نجاحنا فى تحقيق هذه الأهداف، ومن إدراك مدى ما نستطيع تحقيقه من توقعات ومتى ننجح فى تحقيق ذلك. ولكن من الناحية الأخرى، فإننا من خلال تقويم الذات نستطيع التعرف على فشلنا وكذلك على التوقعات التى لم نحققها، والصفات التى نعجب بها ولكننا لا نمتلكها.

ملابس الإمبراطور الجديدة

عاش الإمبراطور فى مدينة عظيمة يأتى لها أغراب كل يوم، وفى أحد الأيام حضر محتالان إلى المدينة. قال المحتالان للناس إنهما حائكان، وادعيا أنهما يستطيعان حياكة أفخم شىء يستطيع المرء أن يتخيله. وقال المحتالان إن ألوان وأشكال المواد الخام جميلة بشكل غير عادى، وادعى المحتالان أن الملابس المصنوعة من هذه المواد فيها صفة رائعة، لأن أى شخص غير جدير بالمنصب الذى يتبوؤه أو غير ذكى أو غير مدرك لا يستطيع أن يراها..

وفكر الإمبراطور: «هذه بحق ملابس عجيبة حينما ألبس هذه الملابس، سأتمكن من اكتشاف أى رجال فى إمبراطوريتى غير مؤهلين للمناصب التى يشغلونها، وأستطيع أن أميز بين الموهوبين والبلهاء»، وطلب الإمبراطور من الرجلين أن يبدآ الحياكة فى الحال.

ووضع المحتالان منوالين، وتظاهرا بأنهما يعملان. وفى الحال طلب المحتالان أفخم أنواع الحرير وأغلى الذهب ووضعاها فى جيوبهما، وعملا على المنوالين الخاليين حتى وقت متأخر من الليل.

قال الإمبراطور فى نفسه بعد مضى أسابيع قليلة: «أود معرفة مدى ما حاكاه من المواد الخام». ولكنه شعر بعدم الارتياح حين فكر أن غير المؤهلين لمناصبهم لا يمكنهم رؤية هذا الشىء. وكان الإمبراطور يعتقد، بالطبع، أنه ليس لديه شىء يخشاه، ولكنه فضل أن يرسل شخصاً آخر ليرى كيف سارت الأمور.

«سأرسل وزيرى العجوز الأمين للحائكين».. هكذا فكر الإمبراطور. «فالوزير يستطيع

أن يعطى رأياً سديداً فى شكل القماش .. وليس هناك من هو أفضل منه فى معرفة واجباته ومسئولياته» .. وهكذا ذهب الوزير العجوز الوفى إلى القاعة التى جلس فيها المحتالان يعملان على المنوالين الخاليين.

«ياإلهى» قال الوزير العجوز فى نفسه، واتسعت عيناه دهشة «إننى لاأستطيع رؤية أى شىء على الإطلاق! .. هل يمكن أن أكون بهذا الغباء؟ هل أنا غير جدير بمنصبى؟ لا أظن أنه من المعقول أن أقول إننى لم أستطع رؤية القماش».

«هل لديك ما تقوله؟» سأل أحد المحتالين بينما استمر فى خياطته.

«إنه فاتن ــ ساحر حقًّا» أجاب الوزير، بينما حملق من خلال نظارته. «يا له من تكوين رائع، وألوان بديعة، نعم، سأقول للإمبراطور إننى مسرور جدًّا بهذا العمل».

وأرسل الإمبراطور بعد ذلك بقليل أحد أعوانه الأمناء ليرى تقدم العمل، وما إذا كانت القطعة جاهزة. وهذا الشخص عمل الشىء نفسه الذى عمله الأول: فقد نظر ونظر وسأله أحد المحتالين «أليست هذه قطعة رائعة من القماش؟»، وأخذ يعرض و يشرح الأشكال الرائعة التى لم يكن لها وجود فى الواقع. «أنا لست غبيًّا» فكر الرجل «و بعد، فمن المؤكد أننى لست أهلاً لمنصبى. وإذا كانت هذه الحالة، فيجب أن أخفى ذلك..»، وهكذا امتدح الرجل قطعة القماش التى لم يرها، وعبر عن سعادته بالألوان الجميلة والأشكال الساحرة «نعم، إنها ــ ساحرة» قال الرسول للإمبراطور.

أخذ كل الناس فى المدينة يتكلمون عن قطعة القماش الرائعة. ورغب الإمبراطور أن يرى بنفسه قطعة القماش وهى ما زالت على المنوال. وذهب مع حشد كبير من رجال مختارين، ومن بينهم أيضاً رجلا الدولة الشريفان اللذان ذهبا قبل ذلك فقالا: «أليست رائعة! مولاى هل نالت هذه الأشكال والألوان رضاكم؟» وأشارا للمنوال وهما يظنان أن الآخرين يمكنهم رؤية القماش.

«ماهذا؟» فكر الإمبراطور: «لا أستطيع رؤية أى شىء .. هذا شىء مرعب .. هل أنا غبّى .. هل أنا غير جدير بأن أكون إمبراطوراً؟» وقال بصوت عال: «بخ بخ .. ما أروعها إنها تنال أعلى درجات رضانا» .. وأومأ برأسه بطريقة تظهر الرضا، وحملق فى المنوال...

(شكل ٤ ــ ٦)

ملابس الإمبراطور الجديدة خرافة ذات مغزى تعطينا مثالاً ممتازاً، مع أن فيها مبالغة عن الطريقة التى تعمم بها المعانى التى نضعها للرموز والظروف، والتى تنشأ من خلال الاتصال.

الخلاصة :

فى هذا الفصل فحصنا طبيعة الرموز واللغة الرمزية، والطريقة التى تتميز بها قدرتنا على ابتكار الرموز عن عملية الاتصال بين الحيوانات. إن اللغة الرمزية هى وسيلة لابتكار ونقل بيانات شفرية مكونة من عناصر مجردة، مثل : الحروف، الكلمات، الجمل، الرسوم، الشعارات، أو الإيماءات. إن العلاقة بين الرمز وما يشير إليه فى الواقع علاقة عشوائية، نكتسبها وتوافق عليها الجماعة، وعلى عكس الرسائل الحيوانية الآنية المؤقتة، فإن الرموز التى يبتكرها الإنسان لها بقاء وقدرة على الانتقال، و بهذه الصفات نستطيع أن نتخطى السنين والأجيال، وعندما يستخدم البشر هذه الرموز فإنهم يخلقون و يبتكرون و يصنعون بذلك بيئة **مادية** تشابه ما تبتدعه الحيوانات، إلى جانب بيئة **رمزية** خاصة بهم، و يتكيفون طبقاً لمقتضيات هذه البيئة.

و بسبب قدراتنا الاتصالية، فنحن بالضرورة نخترع، ونستوعب ونتبادل المعانى لرموزنا، لأن الرموز هى أساس الصور الذهنية التى نشترك فيها جميعاً. ومن خلال الاتصال الإنسانى نستطيع أن نشعر، وأن نتأمل فى أنفسنا، وفى منجزاتنا، ومكاسبنا، وإحباطاتنا، وفشلنا.

إن صفات الاتصال الإنسانى تفسر إلى حد كبير كيف عاش البشر على كوكبنا طوال هذه المدة؛ لأن الاتصال الإنسانى يعطينا الفرصة لوجود مميز، ولا يوجد له مثيل حتى الآن فى حدود علمنا. فنحن البشر بوصفنا كائنات حيّة لم نتحسن بشكل ملحوظ فى مجالات تنفسنا، و بصرنا، وسمعنا، أو دورتنا الدموية خلال آلاف السنين الأخيرة. ولكننا نختلف عن باقى الكائنات الحيّة لأننا تطورنا بشكل لا يصدق فى قدرتنا على استخدام قدراتنا الطبيعية فى طرق إبداعية لم تكن تخطر على بال الجيل الذى سبقنا. ولا يختلف البشر عن الكائنات الأخرى فيما يتعلق بكافة العمليات البيولوجية.

أما فيما يتعلق بعمليات الاتصال ، فإن تطورنا لاحدود له خاصة قدرتنا على ابتداع الرموز واستخدامها .

الهوامش :

1. For many of the ideas concerning the unique nature of human symbolic language, and for the title of this chapter, I am indebted to Anatol Rapoport and his work, "Man, The Symbol User," in *Communication: Ethical and Moral Issues,* edited by Lee Thayer (New York: Gordon and Breach, 1973), especially pages 23–30.
2. Ibid., p. 27.
3. Ibid., p. 27.
4. Ibid., p. 27.
5. Ibid., p. 28.
6. Ibid., p. 27.
7. Henry Dreyfuss, *Symbol Sourcebook* (New York: McGraw-Hill, 1972), pp. 16–19.
8. Lee Thayer, "Communication—*Sine Qua Non* of the Behavioral Sciences," in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication,* edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979), p. 12.
9. The example and discussion of the runner and gazelle is based upon that provided by Jacob Bronowski, *The Ascent of Man* (Boston: Little, Brown, 1973), pp. 30–36.
10. Ben Shahn, *The Shape of Content* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1967), pp. 130–131.
11. Cf. Peter Berger, The Sacred Canopy (Garden City, N.Y.: Doubleday, 1969), Ch 1.
12. Cf. Maxwell E. McCombs, and Donald L. Shaw. "The Agenda-Setting Function of Mass Media." *Public Opinion Quarterly* (1972) 36: 176–187.
13. Richard W. Budd and Brent D. Ruben, *Beyond Media* (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979) p. 109.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Baker, Stephen. *Visual Persuasion*. New York: McGraw-Hill, 1961.

Berger, Peter L. and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality*. Garden City, NY: Anchor, 1966.

Blumer, Herbert. *Symbolic Interactionism*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.

Boulding, Kenneth. *The Image*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1950.

Bronowski, Jacob. *The Ascent of Man*. Boston: Little, Brown, 1973.

Budd, Richard W. "General Semantics: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, 97–119. New York: Spartan–Hayden, 1972, and *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, 71–93. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

———and Brent D. Ruben. *Beyond Media: New Approaches to Mass Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

———eds. *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Burke, Kenneth. *Language as Symbolic Action*. Berkeley, CA: University of California Press, 1968.

Dewey, John and Arthur F. Bentley. *Knowing and the Known*. Boston: Beacon, 1949.

Douglas, Mary, ed. *Rules and Meanings*. New York: Penguin, 1973.

Dreyfuss, Henry. *Symbol Sourcebook*. New York: McGraw-Hill, 1972.

Duncan, Hugh D. *Symbols and Social Theory*. New York: Oxford University Press, 1969.

———.*Symbols in Society*. New York: Oxford University Press, 1968.

Fabun, Donald. *Communications*. Beverly Hills, CA: Glencoe, 1968.

Goffman, Erving. *Frame Analysis*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1974.

Hertz, R. "The Hands." In *Rules and Meanings*, edited by Mary Douglas. New York: Penguin, 1973.

Holzner, Burkhart. *Reality Construction in Society*. Cambridge, MA: Schenkman, 1968.

Ittelson, William H., ed. *Environment and Cognition*. New York: Seminar, 1973.

Johnson, Wendell. *People in Quandaries*. New York: Harper, 1946.

Jung, Carl G. *Man and His Symbols*. New York: Doubleday, 1964.

Korzybski, Alfred. *Selections from Science and Sanity*. Lakeville, CN: International Non-Aristotelian Library, 1948.

McHugh, Peter. *Defining the Situation*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill, 1968.

Mead, George H. *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press, 1934.

Morris, Desmond. *Manwatching*. New York: Abrams, 1977.

Morris, Charles. *Signification and Significance*. Cambridge, MA: MIT Press, 1964.

Pelletier, Kenneth R. *Mind as Healer, Mind as Slayer*. New York: Delacorte, 1977.

Prince, Jack H. *Languages of the Animal World*. Nashville, TN: Nelson, 1975.

Rapoport, Anatol. "Man, The Symbol User." In *Communication: Ethical and Moral Issues*, edited by Lee Thayer. New York: Gordon and Breach, 1973.

Ruben, Brent D. "General Systems Theory: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, pp. 120–144, New York: Spartan–Hayden, 1972, and *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, pp. 95–118. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

———."Human Communication, Semiotics, and General Systems: Personal and Social Communication." In *Information Utilities*, edited by Pranus Zunde, pp. 169–174. Washington, D.C.: American Society for Information Science, 1974.

."Intrapersonal, Interpersonal and Mass Communication Processes in Individual and Multi-Individual Systems." In *Human Communication and General Systems Theory*, edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim, pp. 164–190. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.

Selye, Hans. *The Stress of Life*. rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1976.

Shands, Harley C. *Thinking and Psychotherapy*. Cambridge MA: Harvard University Press, 1960.

Shahn, Ben. The *Shape of Content*. Cambridge MA: Harvard University Press, 1967.

Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.

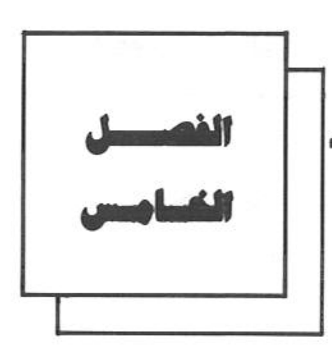
———."Communication—*Sine Qua Non* of the Behavioral Sciences." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, pp. 7–32. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

———ed. *Communication: Concepts and Perspectives*. New York: Spartan–Hayden, 1967.

Watzlawick, Paul. *How Real is Real?* New York: Random House, 1969.

Whorf, Benjamin Lee. *Language, Thought and Reality*. Cambridge, MA: MIT Press, 1956.

Wood, Charles W. *Myth of the Individual*. New York: Day, 1927.



الشفرات اللفظية :
اللغة واستخدامها

ترجمة

د. عبدالرحيم شوقي الصراف

الشفرات اللفظية : اللغة واستخدامها

مقــدمة :

التكلم بالرموز والاستجابة لها أمران أساسيان فى حياتنا نحن البشر، و بالمقارنة بكثير من الحيوانات ، التى تحدد الوراثة وسائل الاتصال بينها إلى حد كبير، نجد أن قدرة البشر على الاختراع والاستجابة للأنواع المختلفة من البيانات قدرة لاحدود لها . كما أن قيامنا بالأنشطة التى تملأ حياتنا ، بل كل جانب فى سلوكنا : كلماتنا ، مظهرنا ، أو أفعالنا ـــ كل هذه تعتبر مثيرات محتملة أو معطيات تشكل أساساً **للمعلومات** عندما يهتم بها الآخرون و يفسرونها .

إن بعض البيانات التى تصبح ذات مغزى لدى الآخرين هى ما نبدعه أو نصوغه فى رموز، عن قصد معين نستهدف تحقيقه . هذا ما نفعله عندما نعد خطاباً أو نومىء لصديق أو نكون قاعدة معلومات للاسترجاع بواسطة الحاسب الآلى ، أو نلبس من أجل مقابلة للحصول على عمل ، أو نعد إعلاناً مكتوباً ، وحتى فى مثل هذه المواقف فإننا قد نأتى ببيانات غير مقصودة . و بغض النظر عن جودة تخطيطنا ومدى استعدادنا ، إن اليد التى ترتجف ، والصوت الذى يهتز، والكلمة التى نخطىء فى تهجئتها ، والعبارة الركيكة النطق ، والقصور فى الاتصال بالعين ، والجبين الذى تصبب عرقاً ـــ كل ذلك من السهل أن يفهم الآخرون معناه ، كما يفهمون الكلمات والإشارات التى نقوم بها عن عمد . ولتوضيح مصادر البيانات المختلفة التى تؤدى دوراً فى السلوك البشرى ، انظر إلى الحوار التالى :

بعد شهور من الإحباط والتعاسة فى عملك الحالى، فإنك تقرر أنه قد حان الوقت لأن تبحث بجد عن البدائل. فهذا صديق يلفت انتباهك إلى إعلان فى الصحيفة عن وظيفة تبدو مغرية فى شركة مشهورة، وتقوم أنت بتجديد أوراق سيرتك وترسلها مع خطاب تعريف إلى مكتب شئون الموظفين فى هذه الشركة. بعد عدة أيام تتلقى مكالمة برغبة الشركة فى تحديد موعد للمقابلة، وتبذل أنت قدراً لابأس به من التخطيط أثناء الاستعداد للمقابلة، فتفكر مثلاً فيما تقول عن سبب رغبتك فى العمل الجديد وتركك العمل القديم. وكذلك تعد قائمة بالأسئلة التى تريد طرحها، وقضيت بعض الوقت فى التفكير بالأسلوب العام الذى ستتخذه فى تقديم نفسك والملبس الذى ستظهر به.

عندما تحين الساعة المحددة للمقابلة تشعر بأنك على أتم استعداد، فتحيى المكلف بمقابلتك بقولك «مرحباً كيف حالك اليوم» بصدق لا يخلو من قصد، ثم تشد على يده وتتخذ لك مقعداً بالقرب من المكتب. وفيما أنت منشغل بالجلوس لتستريح فى مقعدك، تلتفت بعض الشىء إلى جلستك وتحاول الاسترخاء. وعندما تتوالى عليك الأسئلة تحاول الكلام بطريقة تحمل مقابلك على رؤيتك مستريحاً دونما إفراط فى رفع الكلفة، ومهتمًّا بجرأة دونما إفراط فيها، متزناً فى عفوية وواثقاً من نفسك دون غرور.

وبعد مضى ساعة من الزمن تقريباً يخطرك الشخص الذى قابلك بأن الأسئلة لديه قد انتهت، ويسأل فيما إذا كنت ترغب فى السؤال عن شىء. وتستفسر أنت عن حدود المرتب وفرص التقدم والفوائد الأخرى، وهى أسئلة كنت قد انتقيتها لأنها ستزودك بالمعلومات التى تهمك، وتكون فى نفس الوقت انطباعاً عن اهتمامك وعن يقظتك التى رجوت إبرازها.

وبعد أن يزودك من قابلك بردود مختصرة، يشكرك على المجىء ويشير إلى أنه سيكون على اتصال بك فيما يختص بالوظيفة بعدما يتم النظر فى أمر المتقدمين لها، وفى النهاية تتبادل معه عبارات المجاملة ثم تنصرف.

إن النظر إلى الحالة (السابقة) نفسها من وجهة نظر المقابل ودائرة الموظفين التى ينتمى إليها، يعطينا بعداً مختلفاً نوعاً ما؛ إذ أن مهمة العثور على شخص مؤهل كانت قد خطرت ببالهم قبل المقابلة بزمن طويل، فقاموا بتجميع البيانات حول مواصفات العمل والإعلان عنه. بمعنى أعم، من وجهة نظرهم، بدأ الاتصال بجهود الشركة فى

مجال الإعلان والعلاقات العامة عبر السنين مما جعل صورة الشركة عاملاً رئيسيًا فى المقام الأول عند اتخاذك القرار بتقديم الطلب.

كما عمدت دائرة الموظفين عند صياغة الإعلان عن الوظيفة الجديدة إلى وصف العمل بطريقة يمكن ــ بما بينته من توقعات دقيقة بخصوص الوظيفة وما تشمل عليه ــ أن تجتذب الطلبات ذات المؤهلات المتميزة. وبعد فرز طلبات المتقدمين أمكن وضع قائمة الأشخاص المرشحين للمقابلة فى صورتها النهائية. وعند وصول مرشح (أومرشحة)، كان المقابِل يقوم باستقباله وتحيته ويخصص بضع دقائق لتكوين الألفة بينهما، وكانت الأهداف العامة أثناء المقابلة محصورة فى تكوين انطباع إيجابى وواقعى عن الشركة وعن العمل، وتقييم مدى مناسبة المرشحين للوظيفة.

ومن المحتمل أن تكون الأسئلة الموجهة قد اقتبست من دليل موحد للمقابلات قصد منه أن تسير كل المقابلات على نمط واحد، وبعض الأسئلة وضع لمعرفة مؤهلات المرشحين الفنية ويزود المقابل بانطباع عن مدى ثقتهم بأنفسهم واتزانهم، وكيفية تناولهم للمشاكل، وتعاملهم مع الناس، وشعورهم نحو أنفسهم.. وهكذا.

إن كثيراً من الأسئلة صمم للحصول على معلومات حول عدد من هذه الموضوعات فى آن واحد. **أين تعلمت؟ ماذا كان مجالك الرئيسى فى الدراسة وما أكثر ما أعجبك فيه؟ إلى أى شيء كنت تتطلع فى هذه الوظيفة؟ ما تجربتك وخبراتك السابقة؟ لماذا تفكر فى ترك وظيفتك الحالية؟ ما أهم الجوانب الإيجابية فى شخصيتك؟ ما نقاط ضعفك؟ ما أهدافك المهنية؟ هل تفضل العمل وحدك أم مع الآخرين؟** وكان المقابِل فى استجابته لأسئلتك عند نهاية المقابلة يحاول أن يقدم المعلومات المطلوبة بطريقة تسهم فى تنمية النظرة الإيجابية إلى الشركة والوظيفة.

وهكذا يبدو الاتصال الإنسانى غنيًا ومعقداً حتى فى حالة روتينية مثل إجراء مقابلة لطلب وظيفة. تأمل مثلاً التعدد والسعة فى الرسائل المعدة قبل المقابلة ممثلة فى

الحديث مع صديق، وسيرة العمل، وتوصيف الوظيفة، والإعلان، ودليل المقابلات الموحد. لقد تضمن محتوى المقابلة تبادل المجاملات اللفظية والمصافحة وقسمات الوجه المعبرة والوقفة والجلسة وترتيب الأسئلة وعناصر الردود، وكذلك الأسئلة التى سألها كل شخص.

وراء (الكواليس) كان المرشح للوظيفة يفكر فى مشاعره، وفيما كان عليه أن يقول، وفى الوقت الذى يأخذه فى الكلام وكيف كان هو ومقابله يتفاعلان و يستجيب كل منهما للآخر.. وهكذا. هذه البيانات والمعلومات الناشئة عن التأمل الذاتى ساعدت كلًا منهما على تحو يل المشاعر الداخلية إلى ملاحظات وتوجيهات للقيام بأفعال. ومن بين مصادر البيانات التى ربما تكون قد قامت بدور فى ديناميات المقابلة، يمكن الإشارة إلى البيئة المباشرة التى جرت فيها المقابلة، ونوع الأ ثاث فى الغرفة وترتيبه، ووقت المقابلة، ودرجة الحرارة، وغيرها من العوامل المتضمنة فى مثل هذه المواقف.

البيانات والمعلومات :

فى مثل الموقف الذى سبق وصفه نرى أن كل شخص يبذل جهداً كبيراً ليكوّن انطباعات من نوع معين على أمل أن يحقق نتيجة سبق له تصورها، فنحن نتمتع بدرجة من التحكم فى الطرق التى نعبر فيها عن أنفسنا بالكلمات والأفعال، وفى حدود هذه الدرجة من التحكم يكون تأثيرنا على المعلومات والبيانات اللفظية وغير اللفظية التى تصدر عنا. إلا أننا ــ لأسباب سنتعرف عليها بالتفصيل عند مناقشتنا لاستقبال المعلومات ــ لا نتمتع إلا بنسبة ضئيلة من التحكم فيما إذا كانت البيانات التى تصدر عنا تتحول إلى معلومات ذات مغزى للآخرين.

ففى الحوار السابق، مثلاً، كان فى استطاعة المرشح أن يبدأ اللقاء بقوله «مرحباً، وكيف حالك؟» أو كان فى استطاعته أن يفتتح الحديث بقوله «مرحباً، كيف حالك

هذا الصباح ؟ إنه يوم جميل .. أليس كذلك ؟»، ربما وقع الاختيار على واحدة من هذه المبادرات فى محاولة لتكوين انطباع معين، ودّى كما فى النموذج الأول، ورسمى كما فى النموذج الثانى. وأيًّا كان الاختيار، فإن انتقاء التحية ربما كان وليد العادة.

ومن المتصور أن يكون المقابِل قد انتبه واستجاب لملاحظات المرشح كما قصدها بدقة، ومن الممكن أيضاً أن تكون أشياء أخرى كثيرة قد حدثت، فربما يكون الانتباه لملاحظة المرشح قد فات المقابِل بسبب تركيزه على مظهر المرشح وملبسه وسلوكه، أو ربما مضت التحية دون انتباه من المقابِل لأنه كان مشغولاً عنها بأفكار المرشح الذى غادر المكتب منذ لحظات. وكذلك هناك احتمال آخر هو أن التحية لم تكن موضع انتباه لأن المقابل كان يركز على ما سيقوله.

وحتى لو كان المقابِل واعياً للكلمات المستخدمة فى التحية وقادراً على فهمها، فإن مجموعة من التفسيرات البديلة قد تنشأ لأن محاولة الفرد أن يتجاوز الرسميات قد تؤدى بالمقابِل إلى الاستنتاج بأن المرشح غير مستعد أو غير مكترث بل وقح ومستهتر. كما أن التحية التى صممت لترسم صورة من الثقة بالنفس أو الأهمية قد تفسر على أنها عجرفة، واللغة والأفعال التى قصد منها توكيد الذات يمكن أن تفهم أيضاً على أنها اجتراء، وقد تفسر محاولات المرشح أن يرى كمستمع جيد دون إلحاح بأنها الإيحاء بأن المرشح خجول ومنطوٍ، وغير ذكى بل وربما ممل.

وكما اتضح لنا من خلال المثال السابق عن المقابلة، نرى أن الاتصال الإنسانى يعد محاولة معقدة متعددة الوجوه، وفى كثير من الأحيان لا يمكن التنبؤ بها أو الحكم عليها. وفى أى موقف من المواقف نرى أن كلًّا منا ينتج قدراً كبيراً من البيانات اللفظية وغير اللفظية، والمقصودة وغير المقصودة، ونرى أن نتائج أعمالنا وأنشطتنا فى مواقف مختلفة تسهم مع الزمن فى تكوين قاعدة أكبر للمعلومات، إذ أن أى شىء مما

قلناه أو كتبناه، فعلناه أم لم نفعله إلى جانب الأسلوب الذى ظهرنا به، والملابس التى ارتديناها والوثائق والمشاريع التى صنعناها ـ يمكن أن يشكل أساساً للمعلومات عنّا.

وسوف يركز هذا الفصل والفصل السادس على مصادر المعلومات التى تقوم بدور رئيسى فى السلوك الإنسانى. لننظر أولاً فى مصدر المعلومات اللفظية وعلى الأخص منها **اللغة والسياق** الذى تستخدم فيه، أى ما نقوله (شفهيًا أو على الورق) والطريقة التى نقوله بها.

اللغــة :

إن ابتداع اللغة الألفبائية ـ العديدة واستعمالها، يعدان من أكثر إنجازات البشرية تأثيراً، إذ أن ما يقرب من عشرة آلاف لغة ولهجة متميّزة يجرى استعمالها هذه الأيام. وكل نظام من هذه الأنظمة اللغوية فريد متميز فى نواحٍ متعددة[1]، كذلك هناك قواسم مشتركة مدهشة بينها؛ فجميع اللغات مثلاً تستفيد من التمييز بين الأصوات الصائتة والأصوات الصامتة، وفى معظمها تقريباً يتقدم الفاعل على المفعول فى الجمل الخبرية[2].

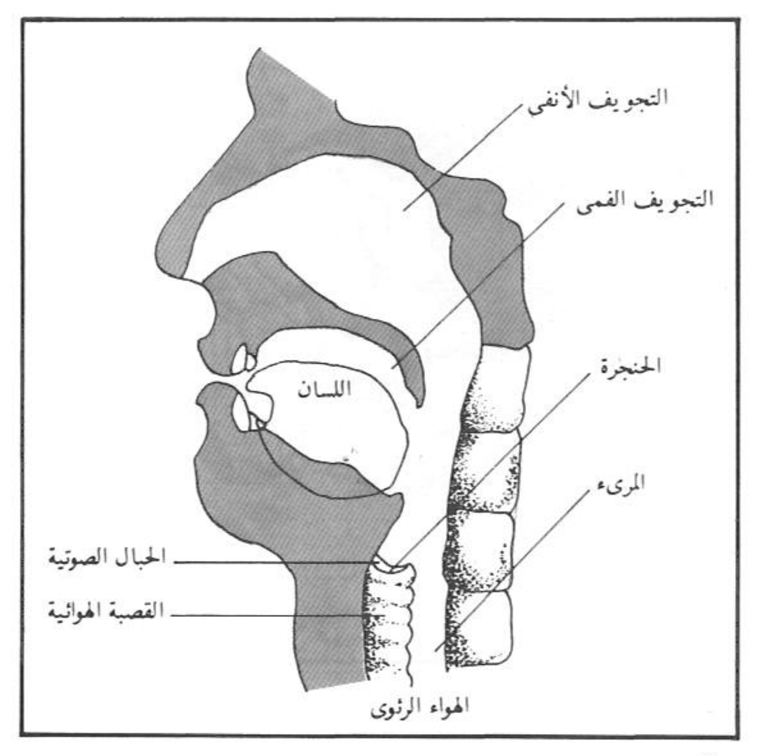
وهناك قواسم مشتركة أكثر عمومية فى البنية والاستعمال، بالإضافة إلى هذه الأنواع المحددة من أوجه الشبه. فكل لغة، مثلاً، لها نمط معروف ومحدد، ومجموعة قواعد فى علم الأصوات تبين كيف تتكون الكلمات من تجميع الأصوات، ونظام فى التركيب يصف تكوين الجمل من الكلمات، ونظام فى علم الدلالة يختص بمعانى الكلمات على أساس علاقتها بعضها ببعضها الآخر، وعلاقاتها بعناصر البيئة، ونظام فى الذرائعية يتصل بالطريقة التى يمارس فيها استخدام اللغة عمليًا[3].

العوامل الفسيولوجية :

ربما جاء بعض أوجه الشبه العام بين اللغات المختلفة نتيجة للأصل المشترك بينها، ولكن أوجه الشبه الرئيسية تبدو فى الغالب نتيجة لطاقات بدنية وذهنية خاصة بالجنس البشرى الذى اخترع هذه اللغات واستعملها.

ومع أن عدداً من أنواع الحيوان يستطيع أن يصدر أصواتاً ، نجد أنه حتى الأنواع المتقدمة من تلك الحيوانات والقادرة على التعبير الصوتى تفتقر إلى الطاقة الفسيولوجية الأساسية التى يتمتع بها الإنسان. فحنجرة الإنسان الموجودة فى النهاية العلوية من القصبة الهوائية تأخذ قوتها من الغضروف الذى يدعم الحبال الصوتية ، وعندما يمس الحبال الصوتية هواء صادر عن الرئتين بقوة أكبر من قوة الهواء أثناء التنفس العادى تهتز الحبال ، والاهتزازات الناجمة عن ذلك تعرف بـ «التصويت» . وكلما توترت الحبال ارتفعت حدة الصوت ، وكلما ارتخت انخفضت الحدة ، والإنسان فى مقدوره أن يحدث أصواتاً متنوعة أخرى يساعده فى ذلك وضع اللسان.

وعندما يطلق الهواء بقوة كافية لإحداث الصوت يتأثر بالحبال الصوتية واللسان ، كما يتأثر بالشفتين والفم والأسنان والفك ؛ إذ أن أوضاع اللسان والشفتين والفك هى العوامل الرئيسية المعنية بإحداث الأصوات الصائتة. أما عندما يخرج الهواء محدثاً احتكاكاً بالأسنان والشفة السفلى والأجزاء العلوية من الفم أو اللسان ، فإنها تنتج أصواتاً مثل «ف س ز ث ش ذ» . وإذا توقف النفس للحظة بحركة من الشفة السفلى أو جزء من اللسان يحدث احتكاك من نوع آخر ينشأ عنه أصوات مثل «ب ت د ك» ، أما إذا توقف النفس بسرعة متقطعة فينجم عن ذلك صوت يتكرر بسرعة كما فى نطق الـ «ر» فى الإسبانية ، أو صوت فيه نقف أو نتعثر كما فى نطق الإنجليزية للكلمتين Letter,Butter . وإذا توقف مجرى النفس فى الفم بطريقة يندفع معها الهواء إلى ممر الأنف ، فإن الناتج يكون صوتاً أنفيًّا مألوفاً فى الفرنسية وفى نطق الإنجليزية للحروف «ب م د ج»[٤] . إن الأصوات تتجمع لتكوّن الكلمات ، والكلمات تتجمع لتكون العبارات والجمل. وهذا الاتساع فى تنوع الأصوات مع الاختلافات فى طبقة الصوت وقوته ومعدل سرعة الكلام ، يعطى تنوعاً كبيراً للإشارات الصوتية المميزة للغة الكلام عند الإنسان.

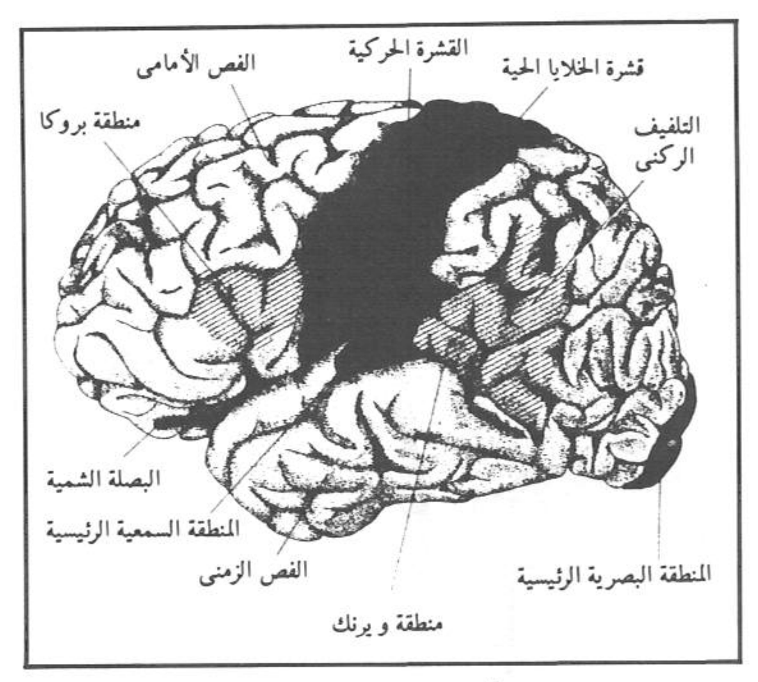


(شكل ٥ ــ ١)

حدوث الصوت البشرى : تقع الحنجرة فى الطرف العلوى من القصبة الهوائية، والهواء الذى يمر بالحبال الصوتية يحدث اهتزازات تنتج أنماطاً صوتية بشرية. الحبال الصوتية المشدودة تنتج أصواتاً ذات طبقة مرتفعة، بينما تركها متراخية يؤدى إلى إحداث أصوات ذات طبقات منخفضة.

العوامل المعرفية :

وتوضح فسيولوجية الإنسان جزئيًا فقط، كما هى الحال عند الحيوانات الأخرى ــ دور العوامل المساعدة الخاصة بعملية الاتصال. إذ يقوم الدماغ والنظام العصبى بضبط هذه العوامل التى تمكننا من الإحساس ببيانات البيئة والاستفادة منها أو التأثير فيها، وهنا تبدو الفروق بين أفراد البشر والحيوانات الأخرى أكثر وضوحاً.



(شكل ٥ ــ ٢) النصف الأيسر من الدماغ البشرى.

ولنأخذ مثالاً يساعد على إلقاء الضوء على النقطة السابقة. إن الدراسات التى أجريت على الشمبانزى والغوريللا اللتين تم تعليمهما لغة الإشارة الأمريكية، تشير بوضوح إلى أن العناصر المتقدمة من هذه الحيوانات يمكن تعليمها استعمال اللغة، إلا أن مجموع المفردات لدى أنجح هذه الكائنات تعلماً لم يصل إلى أكثر من أربعمائة كلمة. وفى مقابل ذلك نجد أن الإنسان العادى يكتسب كمية من المفردات أكبر من هذا الحد بمائتى مرة[٥].

ولقد أشارت نتائج البحث فى فسيولوجيا الأعصاب إلى أهمية بعض الأجزاء فى المخ للنشاط اللغوى. إن المنطقتين المعروفتين باسم «بروكا Broca» و «و يرنك Wernicke» فى هذا المجال على قدر كبير من الأهمية، وكلتاهما تقع فى النصف الأيسر من الدماغ[٦].

ولكن يبقى الكثير مما ينبغى معرفته عن الطريقة التى يعالج فيها الدماغ المعلومات ويستعملها أثناء الكلام. ويعتقد البعض أن المعلومات المطلوب نطقها ترتبط بنمط صوتى يوافقها فى منطقة «ويرنيك» ثم تنتقل بعدها إلى منطقة «بروكا»، وهذه تنشط النبضات الكهربائية المطلوبة لتعبئة آلية التعبير الصوتى فيحدث بذلك النطق المقصود[7]. هذه النتيجة المستخلصة تدعمها دراسات أظهرت أن التلف الذى يحدث فى منطقة «بروكا» فى الدماغ، يخل بعملية التكلم، ولكن أثر هذا التلف على عملية الفهم أقل بكثير. أما التلف الذى يحدث فى منطقة «ويرنيك» فإنه يقضى على جميع الجوانب المتصلة باستخدام اللغة[8].

وهكذا، فإن الفرد من خلال عملية نفهمها جزئيًا فقط ــ قادر على تحويل فكرة أو نكتة أو شعور، إلى نمط بيانات مشفَّرة، مستخدماً لذلك لغة كان قد تعلمها. وإذا ما وضعت الكلمات والجمل فى صيغة للنطق فإنها تصبح جزءاً من البيانات الشائعة فى البيئة، والتى يمكن أن يلتفت إليها الآخرون ويلصقوا بها مغزى.

اكتساب اللغة:

لقد تم توجيه قدر كبير من الانتباه لتحديد كيفية تطوير الكفاءة لأول مرة فى استعمال اللغة بدقة والوقت الذى يتم فيه ذلك، فبعض اللغويين يؤكدون أن بنية اللغة الأساسية فطرة فى البشر، وأن الطفل بحاجة لأن يتعلم التفاصيل السطحية للغة الكلام فى بيئته فقط، وآخرون يرون أن اكتساب اللغة جزء من نمو الفرد العام[9]. إلا أن كلا الفريقين متفقان على أن التفاعل بين الفرد والبيئة ضرورى للكفاءة اللغوية. وقد أوضحت الدراسات أن القدرة اللغوية لا تنمو ما لم تتوافر الطاقة والفرصة للتحدث مع الآخرين[10].

والدراسات الخاصة بالأشهر الأولى من الحياة ترى أن اكتساب اللغة يبتدىء بالسمع والهديل الاعتباطى والقرقرة، فى حضور أفراد الأسرة وغيرهم من الأشخاص

المألوفين. ومن الشهر السادس حتى التاسع يستبدل أصوات الثرثرة بالهديل والقرقرة، ومع الشهر الثامن عشر يستطيع معظم الأطفال أن يكونوا كلمات قليلة يسيرة، مثل: دادا، بابا، ماما، وتاتا[11].

أما أنماط الكلام لدى الآخرين فى البيئة فهى مهمة فى هذا الطور وطوال فترة اكتساب اللغة. وعلى العموم فإن لغة الذين يرعون الطفل تختلف عن اللغة القياسية فى أن مفرداتها تكون ميسّرة وأنماط التنغيم مبالغ فيها، وتختلف فى أن جملها يسيرة والأسئلة المتكررة تكون (من طرف الأمهات) وأقوال التوكيد والجزم تكون (من طرف الآباء)[12].

فى المراحل الأولى من تطور اللغة تستخدم الكلمات المفردة للتسمية أو التوكيد أو السؤال[13]. فكلمة «ماما»، مثلاً، قد تستعمل للتوكيد بالإضافة إلى وصف شخص مهم. و«ماما!» يمكن أن تعنى «أنا أريدك» أو «أنا بحاجة إليك الآن». وإذا طرحت بنغمة سؤال (ماما؟) فإنها قد تعنى «أين أنت؟» أو «هلا أتيت لمساعدتى؟ أو أهذه أنت؟».

وعندما يبلغ الطفل عامين أو أكثر، يبدأ فى تكوين جمل من كلمتين:

«إن مرحلة الكلمتين عبارة عن فترة للتجربة مع كثير من العلاقات الدلالية التركيبية الثنائية مثل المالك والمملوك (ماما ـــ جورب)، أو الفاعل ـــ الفعل (القط ينام) أو الفعل والمفعول (يشرب حساء)».[14]

ومع أن مفردات الطفل فى نمو، فإن استعماله لها بالدرجة الأولى يكون فى أول الأمر لتعريف أفعال وأجسام محسوسة بعينها. فالسيارة يمكن فهمها «طريقةً للذهاب إلى الحانوت» و«العفريت» هو «ما يعزف الموسيقى و يقفز فى آن واحد». ومنذ هذه اللحظة وما بعدها تنمو مفردات الطفل وقدرته على تكوين الجمل باطراد ملحوظ، وقبل أن يبلغ الصغار العام الثالث يصبح معظمهم قادراً على استعمال رصيدهم البالغ

ثلاثمائة إلى أربعمائة كلمة فى تكوين جمل جيدة من ثلاث أو أربع كلمات أو أكثر[١٥].

وكلما كبر الطفل فإن مهاراته الصوتية والتركيبية الدلالية والتطبيقية تزداد، كما يزداد استعماله للكلمات بطرق أكثر تجريداً. فبينما تعنى كلمة «كلب» عند الطفل فى أول مشيه «كلبه الخاص»، يشير معناها عند الصغير الأكبر سنًّا إلى «كلبى الخاص وكلب صديقى جون أيضاً»، وفى أطوار تالية من النمو يصبح معنى الكلمة نوعاً من الحيوانات الأليفة، وبعد ذلك تعنى حيواناً محدداً بأربع أرجل.

إن الكلمات والجمل التى تستعمل فى البداية لتشير إلى المباشر والمحسوس تتطور بالتدريج إلى قدرة على الإشارة إلى البعيد والمجرد. وهكذا كلما زادت مهارة الطفل فى استخدام اللغة، زاد اتجاه الربط بين كلماته والحوادث الخاصة بالمحيط المجاور. أما معانى الكلمات الخاصة عند الكبار فتصبح تجريدات مستندة إلى تجارب فى حياتهم.

ويرافق التطور فى مهارة استخدام لغة الكلام كفاءة فى استخدام أشكال الكتابة، إذ أصبح التوسع ممكناً فى عدد من استعمالات اللغة بعد أن اتحدت الكفاءة مع استخدام تقنيات الاتصال المختلفة. والكبار يستخدمون اللغة بطرق مختلفة ـــ للوصف والتوكيد والتفسير والمناقشة والتسلية والإقناع والتعبير عن العواطف والفكاهة. واللغة لا تستعمل فى نطق الكلام فقط وإنما للكتابة أيضاً، وليس فى توفير الرسائل المفردة فحسب ولكن فى إنجاز الوثائق المطولة وتكوين قواعد البيانات أيضاً، وليس فى مجال الاتصال وجهاً لوجه فقط وإنما فى الاتصال الجماهيرى كذلك.

الكلمات والأشياء والناس:

تؤدى اللغة دوراً رئيسيًّا وشاملاً فى حياة الطفل من اللحظة التى ينطق فيها بكلماته الأولى، وعن طريق التعلم الحر والتعليم النظامى فى المدرسة يتعلم الطفل تعريفات القاموس المعترف بها (المعانى الدلالية) للمصطلحات التى يستعملها هو وغيره، كما

اللغـة	التنسيق الحركى	عمر الطفل
عندما يلعب الناس معه، يستجيب لهم بالهديل والقرقرة	يستطيع أن يرفع رأسه وحده	أربعة أشهر
يثرثر باستمرار ويحدث أصواتاً مثل غا، غا، غا، أو يا، يا، يا — أو دا، دا، دا.	يستطيع الجلوس وحده، وكذلك رفع نفسه إلى درجة الوقوف	من تسعة أشهر إلى سنة
يستعمل بضع كلمات، و ينفذ أوامر بسيطة، كما يعرف ماتعنيه كلمة (لا)	يقف فى البداية وحده، ثم يمشى معتمداً على الأ ثاث وفى النهاية وحده	من اثنى عشر إلى ثمانية عشر شهراً
يفهم الأسئلة اليسيرة و يبدأ فى تجميع كلمتين أو ثلاث فى جمل.	يبدو مشيه متصلباً ومتقطعاً، ولكنه يمارسه جيداً، و يستطيع الجلوس فى كرسى و يستطيع أن ينزل الدرج زحفاً و يلقى بالكرة عشوائياً	من ثمانية عشر إلى واحد وعشرين شهراً
يستعمل جملاً قصيرة مكونة من كلمات ضمن رصيد من المفردات، يتراوح بين ٣٠٠ إلى ٤٠٠ كلمة	يستطيع الركض جيداً، ولكنه يقع عندما يلف لفة سريعة و يستطيع أن يصعد و ينزل الدرج	من أربعة وعشرين إلى سبعة وعشرين شهراً
يزداد حجم مفرداته، وجمله المكونة من ثلاث أو أربع كلمات، وتبدو لغته ناضجة بعض الشىء كلغة الكبار	يتمتع بحركة سلسة منسقة من اليد والأصبع و يستطيع تناول الأشياء جيداً.	من ثلاثين إلى ثلاثة وثلاثين شهراً
يتكلم بجمل لها صياغة حسنة مستخدماً قواعد معقدة إلى حد ما و يستطيع الآخرون عموماً أن يفهموا ما يقوله.	يركض بخفة و يتعامل مع اللفات الحادة بسهولة. يسير على الدرج بأقدام متناوبة و يركب الدراجة ذات الثلاث عجلات و يقف على قدم واحدة (لفترة قصيرة) كما يستطيع القفز ١٢ بوصة فى الهواء.	من ستة وثلاثين إلى تسعة وثلاثين شهراً

(شكل ٥ — ٣)

SOURCE: Barbara S. Wood, *Children and Communication* (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1976), pp. 24–26; adapted from Eric Lenneberg, "The Natural History of Language," in *The Genesis of Language*, eds. Frank Smith and George A. Miller (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1968), p. 222. By permission of Prentice-Hall and the MIT Press, Cambridge, Massachusetts.

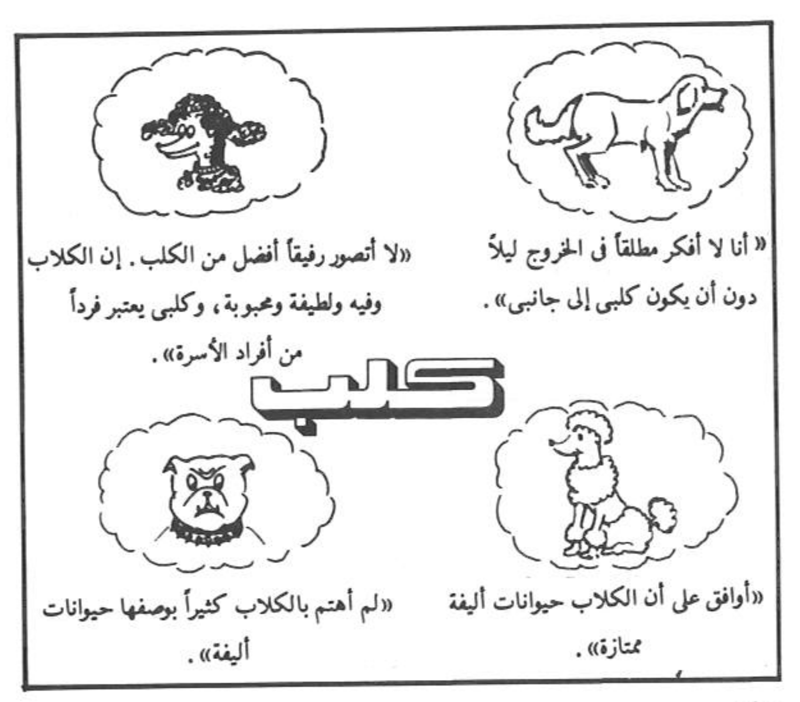
ABRACADABRA
ABRACADABR
ABRACADAB
ABRACADA
ABRACAD
ABRACA
ABRAC
ABRA
ABR
AB
A

(شكل ٥ ـ ٤)

إن طبيعة العلاقة بين اللغة وعناصر البيئة التى تشير إليها كانت وما زالت لفترة طويلة مسألة ذات أهمية فى حياة البشر. فى العصور الوسطى، مثلاً، كانت كلمة «أبراكادابرا» فى اعتقاد الناس قادرة على شفاء الحمى. والظاهر أن استعمال أول وصفة طبية جاءت من قصيدة فى موضوع الطب لمؤلفها «كوينتس سيرنتوس سامونيكس»، الطبيب الذى كان يرافق الإمبراطور الرومانى «سيفيروس» فى حملة إلى بريطانيا سنة ٢٠٨ م، كان ينبغى أن تكتب الكلمة على قطعة من الورق مثلثة الشكل، وكان على المريض أن يلبس قطعة الورق مع قطعة من الكتان حول رقبته تسعة أيام ثم ترمى خلف الأكتاف فى جدول يجرى باتجاه الشرق. كان الاعتقاد أن علل المريض تختفى عندما تختفى الكلمة. وكذلك كان الحال فى السحر اليهودى بشأن العلاقة بين الرموز والحقيقة المادية، إذ كان يكفى للتخلص من الشيطان المسمى «شابريرى» أن يقول الواحد «شابريرى بريرى ريرى يرى، رى».

SOURCE: *Man, Myth, and Magic,* Volume 1, New York: Marshall Cavendish, 1970.

يتعلم ظلال المعانى المرتبطة بكلمات معينة دون أن تكون بالضرورة جزءاً من تعريفاتها الصريحة (المعنى الإيحائى). فيتعلم مثلاً بالمعنى الدلالى (المعجمى) أن كلمتى زنجى ورجل أسود تعنيان بالضرورة المعنى نفسه (زنجى) ولكنهما بالإيحاء تثيران ردود فعل مختلفة تماماً. وعبارة مثل «علاقات جنسية حميمة» تعتبر طريقة مقبولة فى الحديث العادى للإشارة إلى اتصال جنسى بين شخصين، ولكن الكلمات التى تشير إلى العلاقات الجنسية صراحة يمكن أن تعنى الشىء نفسه ولكن لها إيحاءات مختلفة تماماً.



(شكل ٥ ــ ٥)

إن وقع اكتساب اللغة خفى وشامل لدرجة أن الرموز ــ الكلمات والعبارات والجمل ــ تختلط بسهولة مع الناس والسلوك والأفعال والأحداث والأفكار التى تشير إليها الرموز اللغوية . ففى كثير من شئون الحياة اليومية تبدو اللغة وكأنما هى حقيقة وليست رمزاً مجرداً ، فى كثير من الأحيان ، عندما نسأل الناس عن أحوالهم مثلاً ، نراهم يستجيبون بطريقة تطمئننا بأن ثقتنا فى الكلمات لها ما يبررها تماماً .

ولكن هناك عدداً من الحالات فى الحياة تذكّر الشخص الذى يميل إلى التأمل والتفكير، بأن التسليم بـ «حقيقة اللغة» يمكن أن يؤدى إلى صعوبات . فالكلام عن ترك التدخين أو تخفيف الوزن أوتدبير أسلوب الحياة أو «البدء بصفحة جديدة» فى حياة الفرد ، كثيراً ما يختلف عن تنفيذه سلوكاً .

وبالمثل، فإن المرأة التى تقول إنها تحب، قد لا تقول كثيراً عن شعورها، وكيف ستتصرف، أو كيف تفكر فعلاً فى المفاهيم وفى الناس الذين تشير إليهم بكلماتها. تستخدم عبارة «قبلتك زوجاً» مثلاً لإتمام روابط الزواج. فمع أن هاتين الكلمتين لهما قيمة رمزية كبيرة عند الأطراف ذات الشأن فى تلك اللحظة، لا يعتمد استقرار الزواج على الكلمات بقدر ما يعتمد على أنواع السلوك والمعتقدات التى تعبر عنها هذه الكلمات.

وهناك تعقيدات إضافية فى اللغة وراء المشاكل الناجمة عن اختلاط الكلمات والعبارات والجمل بالناس والسلوك والأفعال والأفكار التى تشير إليها الكلمات، وسبب هذه التعقيدات هو أن الكلمات وقت الاستعمال قلما تعنى الشىء نفسه عند شخصين مختلفين. وحتى إن وجد الإجماع العام حول المعنى الدلالى والمعنى الإيحائى لكلمة معينة، فإن المعانى المحددة التى يربطها كل منا بالكلمات والعبارات تتوقف على خبراتنا السابقة. ويمكن القول ــ نتيجة لذلك ــ بأن معانى الكلمات أمر ذاتى، وإلى حد ما، أمر فريد بالنسبة لكل فرد. إن الحوار التالى يوضح هذ النقطة:

ــ فرد: «يارای، أنا بحاجة إلى التحليل الذى قمت به حول صفقة جونسون فى الاجتماع الذى جرى بعد ظهر هذا اليوم».

ــ راى: «حسناً يا فرد سيكون التحليل بين يديك».

ــ راى: «سالى، لابد من إرسال المذكرة الخاصة بالمبيعات هذا الصباح».

ــ سالى: «سأعمل على إرسالها فى الحال».

ــ فرد (فى الرابعة والنصف عصر ذلك اليوم): «راى أين المعلومات التى وعدت بإحضارها لى؟».

ــ راى: «كان ينبغى أن تكون قد حصلت عليها هذا الصباح. طلبت إلى سالى أن تأتيك بها».

ــ فرد: «حسن، إنها ليست هنا وأنت تعلم أن هذه ليست المرة الأولى التى يحدث فيها شىء مثل ذلك....».

ونتيجة لأحداث اليوم تجمع لدى «راى» من البيانات ما يثبت أن «سالى» ليست كفئاً. وقرّر «فرد» أخيراً أنه ـ بكل بساطة ـ لا يستطيع الاعتماد على «راى»، كما أن «سالى» صارت مقتنعة بأن «راى» يبحث عن سبب يحاول به التخلص منها. ومع أن هذه الاستنتاجات قابلة للتبرير، فإنه من المحتمل أيضاً أن يوجد بعض التوضيح لما حدث فى الكلمات والعبارات التى استخدمها كل شخص، وفى تفسير الآخرين لها. فقد أوضح «فرد» فى البداية لـ «راى» أنه بحاجة للمعلومات للاجتماع الذى سيعقد عصراً، وأخبر «راى» «سالى» بأنه لا بد من إرسال المعلومات فى الصباح. ولكن ماذا كانت تعنى عبارة «ترسل هذا الصباح»؟ بالنسبة لسالى التى أرسلت المعلومات فى الساعة الحادية عشرة عن طريق نظام البريد المستخدم بين المكاتب ـ كانت العبارة تعنى «ترسل هذا الصباح». وأما بالنسبة لـ «فرد» و«راى» فكانت تعنى «أن تسلم هذا الصباح».

مثل هذا النوع من الصعوبات ينشأ أيضاً فى أجواء أخرى كثيرة. إننا نقضى الساعة تلو الأخرى، مثلاً، فى مفاوضات تدور حول مناقشة المصطلحات الدقيقة الواجب استعمالها فى صيغة عقد. فى مثل هذا الموقف من الممكن أن يصبح تفسير كلمات ظاهرة البراءة مثل «سوف» أو «ربما» أمراً معقداً. ولمعرفة ما إذا كانت تقارير وسائل الإعلام الإخبارية مثيرة لقضية قضائية أم لا، ينبغى الاعتماد فى الغالب على استعمال بعض الكلمات وتفسيرات الأفراد لها.

ثم إن الصعوبة الرئيسية فى تصنيف المعلومات من أجل استعمالها كفهرس أو قاعدة بيانية، تتأثر هى أيضاً بذاتية المعنى. وإذا كانت المعلومات المتصلة بأثر زيادة أسعار نفط الشرق الأوسط واجبة التصنيف والتخزين تحت مادة «نفط» أو «الشرق الأوسط» أو «التضخم» أو «تكاليف الوقود الوطنى» أو «الاقتصاد» أو «أوبيك» أو واحد أو أكثر من الاحتمالات المتعددة الأخرى، فإن هذه تعد مشكلة لغوية للفرد الذى يجمع فهرساً أو قاعدة معلومات ولأولئك الذين يريدون استعماله.

الكلمات بوصفها أسماء وألقاباً :

الاستخدام الآخر للغة يؤدى دوراً خفيًا ذا مغزى أحياناً فى تخمين الآخرين ـ أسماءنا وألقابنا ، فبالإضافة إلى التعرف علينا أو تصنيفنا بطريقة أو بأخرى ربما شكلت الأسماء أساس الانطباعات الأ ولى . كثير من أسماء العائلة مثلاً يزودنا بمفاتيح لأسلافنا ، كما أن الاستنتاجات بشأن الجنسية أو الخلفية العرقية يمكن أن تصبح الأساس لصورة نمطية قبل أن يحصل الا تصال مع الفرد وجهاً لوجه بزمن طو يل .

وحتى الأسماء الأ ولى قد لا تكون محايدة أو خلواً من قيمة كما يفترض أن تكون ، وهناك دليل على أن الأسماء الأ ولى ، مثلاً ، يمكن أن تكون مهمة للانطباعات الأ ولى ، فالدراسات تشير إلى أن بعض الأسماء الأ ولى كثيراً ما ترى مقترنة بصفات كالذكاء والجاذبية والقوة والأنوثة دون غيرها . فـ «جون» و «رو برت» ينظر إليهما بإيجابية أكثر من «فردريك» ، و «جوان» أكثر تفضيلاً من «دونا» أو «سينشيا» .

و يستطيع الآخرون ، بل أحياناً يقومون فعلاً ، بتقديرات لجودة أدائنا ودرجة جاذبيتنا من خلال المعلومات التى معهم عن أسمائنا الأ ولى فقط .

فبينما يُحاجّ عموماً بأن الأسماء العامة تكون موضع الاعتبار الإيجابى فى الانطباعات الأ ولى أكثر من الأسماء غير المألوفة ، يلاحظ أيضاً أن عدداً من كبار الإداريين لدى أكبر الشركات فى البلاد هم من أصحاب الأسماء غير المألوفة . ويمكن فى بعض الحالات التى لا تتوفر فيها بيانات غير أسمائنا أن يكون لها الأ ثر فى الانطباعات التى يكونها الآخرون عنا قبل مقابلتنا لهم .

إن ألقاباً ، مثل : دكتور ، ودكتور فى الفلسفة ، ودكتور فى الطب ، وأستاذ ، وآنسة ، وسيدة ، وسيد ، أو عضو مجلس شيوخ ـ تساعد أيضاً باعتبارها عوامل مميزة عند استخدامها للوصول إلى صفات ، مثل : الجنس ، والمهنة ، والذكاء التعليمى ، والضمان

المالى، والخبرة السابقة، والعمر، والحالة الاجتماعية ــ وذلك قبل مقابلة الفرد بزمن طويل. ووفق الإطار الذى يستخدم فيه اللقب يمكن للناس أيضاً أن يستنتجوا عدداً من الصفات الأخرى؛ فإذا شاء الفرد تقديم نفسه لجاره المجاور على أنه «الدكتور جون جونسون»، مثلا، فإن الأمر فى ذلك يختلف عنه تماماً فيما لو قدم نفسه بدون لقب «جون جنسون»، وشبيه بذلك احتمال الفرق الكبير بين الاستجابة لامرأة تعرف نفسها بـ «السيدة جين جونسون» أو تعرف نفسها بـ «الآنسة جين جونسون» لرجل أعزب جالسها بمفردها.

وكذلك، فإن لقب المهنة يمكن أن يكون رسالة مميزة للفرد. فالدراسات ترى، مثلاً، أن المهن كلها كمهنة الطبيب وأستاذ الجامعة والمحامى والمهندس ومدير البنك والطيار المدنى والمدرس فى مدرسة ثانوية والصيدلى وضابط القوات المسلحة والقسيس والفنان ومعلمة المدرسة الإبتدائية ــ تعتبر عموماً، وضمن هذا الترتيب، ألقاباً ذات سمعة ومحترمة[17]. بينما أسماء بعض المهن وألقابها، مثل: عامل منجم، وحلاق، وصانع الأحذية، والجرسون، وعامل مزرعة، و بائع متجول، و بوّاب، وخادم، وكناس الشارع ــ تثير على النقيض استجابة مغايرة. إذن فلقب المهنة وحده يمكن أن يثير عدداً من الاستنتاجات حول الفرد، مثل: المنزلة، والجنس، والمستويات المتصورة للحالة المالية، والسلطة، والنفوذ، والتعليم.

أساليب الكلام (اللغة المصاحبة)[18]:

ومع أن ما نقوله من كلمات وعبارات وجمل هو استعمال شفوى مهم، فإن الطريقة التى نستخدم بها اللغة يمكن أن تكون أكثر أهمية من كلماتنا كمصادر للمعلومات؛ إذ قبل أن تنمو مهارة الأطفال فى استعمال اللغة نراهم يكتسبون الألفة مع النمط النغمى للغة فى بيئتهم. وترى بعض الدراسات الحديثة إمكانية تمييز بيئة اللغة التى يعيش فيها الطفل ابتداء من معالم الصوت على مستوى الثرثرة فى السنة الثانية من العمر[19]. وهذه

الأنماط من أساليب الصوت والقول التى يكتسبها الأطفال لا تعكس البيئة اللغوية الكبيرة التى ينشؤون فيها فحسب، ولكنها تعكس كذلك الأنماط المميزة للأسرة والأصدقاء.

وعلى عكس اللغة المنطوقة، فإن اللغة المصاحبة تزودنا **بمعلومات** عن **المعلومات** ــ أو بما **وراء الاتصال**[٢٠]، أى أن: التنهد، والنغمة المفردة، والصوت المرتفع، والدمدمة المثيرة ــ تصلح مؤشرات تساعد الفرد فى قراره بشأن تفسير محتوى الرسالة. إن ارتفاع الصوت ومعدل سرعة الكلام والنغم والاختلاف فى طبقة الصوت واستخدام الوقفات فى لغة الكلام ــ يمكن أن يكون لها أثر رئيسى فى كيفية استجابة الفرد للكلمات، ونستطيع فى ضوء طبقة الصوت، مثلاً، أن نحدد إذا كان نطق معيّن يعتبر جملة تقريرية أو استفهامية، أو تعليقاً جادًّا أو ساخراً.

إن تفسير معنى كلمة **حقيقى** المنطوقة شفهيًّا ــ فى صيغة استفهامية هكذا: **حقيقى؟** أو بصيغة تعجب: **حقيقى!** ــ يحدد من خلال أشياء مصاحبة للغة أكثر مما تفسره الكلمات المنطوقة ذاتها. و بالطريقة نفسها يمكن أن نقرر إذا كانت جملة **«إن ذلك جميل»** تؤخذ بمعناها الحرفى أو أنها تعنى العكس تماماً.

إن صيغ التعجب، مثل: «هه، وحقيقى، وأنت تعلم» والتمتمة والفأفأة والتلعثم ــ يمكن أيضاً أن يكون لها أثر فى طريقة التفسير لأى نطق. ومع أنه ليس هناك من فرق بين الكلمات المستعملة فى عبارة «ادخل Come - in» والعبارة نفسها بنطق ممطوط «ادخل Cooooommme iiinnn»، **فإن المعانى التى نقرنها بهاتين الرسالتين غالباً ما تكون مختلفة.**

وفى اللغة المكتوبة يصبح شكل الكلمة أو العبارة مهمًّا للتفسير أيضاً، فعلامات الترقيم والتهجئة والحذف والشطب وقليل أو كثير من الفراغ بين الكلمات إلى جانب

تركيب الجملة والخط أو لون الحبر ــ كل ذلك من الممكن أن يؤثر فى استجابة القارىء للكلمات .

بالإضافة إلى تفسيرنا للغة المنطوقة ، فإن الأساليب المصاحبة للغة والصيغ يمكن أن تزودنا بأساس لعدد من الاستنتاجات عن الكاتب أو المتحدث . إن معدل السرعة واللكنة ، مثلاً ، يمكن أن يعطيانا معلومات نستنتج منها جنسية المحدث أو الكاتب أو المنطقة التى نشأ فيها ، وكذلك خصائص أخرى تتصل بالصور النمطية المعروفة عن المنطقة الجغرافية . فـ«سرعة الكلام عند أحد سكان نيو يورك» أو «التشدق البطىء فى الكلام عند واحد من أهل الجنوب» ، على سبيل المثال ، غالباً ما يرتبطان بخصائص سلوكية وجغرافية .

وفى الحديث الشفوى خاصة فإن الأساليب المصاحبة للغة يمكن أن تزودنا بأساس لافتراض معين حول مستوى التعليم عند المتكلم ، ومدى اهتمامه بالموضوع ، ومستوى رفاهيته وتصوره لنفسه ، ونظرته للجمهور ، وشخصيته ، ومزاجه . إذن فالنغمة وطبقة الصوت ومعدل سرعة الكلام ، كل ذلك يزودنا بمؤشرات حول حالة الفرد العاطفية .

وشبيه بما تقدم يحدث فى اللغة المكتوبة ، من علامات الترقيم والنغمة والصحة أو الخطأ فى تحديد الفراغ بين الكلمات والتهجئة وتركيب الجمل والنظافة أو عدمها ــ كل ذلك يمكن أن يكون أساساً لتقديرات عامة حول درجة تعلم وعناية واحترام أو جدية الشخص ، وتزودنا بمؤشرات عن مزاجه وعواطفه لحظة الكتابة .

أنواع المعلومات اللفظية :

عندما يكون للفرد هدف محدد تحديداً جيداً يريد بلوغه عن طريق بيانات لفظية ، فمن المحتمل أن تصادفه صعوبات بسبب ذاتية اللغة والتداخل بين الكلمات والمعانى . وعند كتابة كتاب أو إعداد خطاب أو إنتاج فيلم وثائقى أو تطوير نظام

لتصنيف المعلومات أو التخطيط من أجل مناقشة هامة مع صديق حميم أو زميل، فإننا قد نعطى قدراً كبيراً من الانتباه لاختيار الكلمات والجمل والتراكيب الصائبة لتحقيق أهدافنا. ففى مثل هذه الظروف نستخدم الكلمات بمثابة أدوات لتحقيق هدف قد حدد سلفاً.

وفى كثير من المواقف لا نلقى بالاً للكلمات التى نستخدمها والطريقة التى نستخدمها بها، وقد نقول ما يرد على خاطرنا دون انتباه أو اهتمام كبير بتحديد الأهداف أو اختيار الكلمات، يحدث ذلك خاصة إذا كان الحديث طارئاً مع صديق أو فرد من أفراد العائلة أو حبيب أو زميل عمل.

وسواء استعملنا الكلمات بطريقة مخططة ومقصودة أم بطريقة أقل منهجية وأسلوب غير مقصود، فإن كلماتنا تمثل بيانات ذات مغزى عند الآخرين. ففى أى من الموقفين نجد أن البيانات اللفظية تعطينا معلومات يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع:

١) معلومات حول **الموضوع قيد المناقشة.**

٢) معلومات حول **المصدر.**

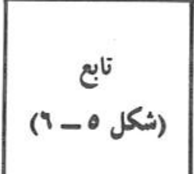
٣) معلومات عن كيفية **نظر المصدر إلى مستقبليه المستهدفين.**

إن الكلام المكتوب أو المرتجل المعد لإقناعنا بالتصويت من أجل مرشح بعينه، مثلاً، يزودنا بأساس لمعلومات حول المرشح، ومؤهلاته، وحول وعود الحملة الانتخابية، وإمكانات تحقيقها، كما يزودنا هذا الكلام ببيانات ذات صلة بمستوى إعداد المتكلم واهتمامه وتعليمه وذكائه وميوله ومعتقداته ومزاجه ودوافعه. وأخيراً فإن الكلام يمكن أن يزودنا بمؤشرات عن نظرة المتكلم للجمهور المستهدف: هل ينظر إلى الجماهير نظرة غير محترمة؟ هل يراهم فى نظره أقوياء ومتعلمين وأصحاب سلطة؟ هل يخشاهم أو يبغضهم؟ إن استخدام الفرد للغة غالباً ما يكون مقترناً بالمؤشرات والدلالات التى توضح معناها.

أسماء الرجال	ترتيب الرجال	ترتيب النساء
الأسماء الأولى		
دانيال	١٠	١٣
دافيد	٧	٩
ادوارد	١٨	١٠
فريدريك	٢٥	٢٥
جيمس	١٣	١٧
جون	١١	١
جوزيف	٩	٢
روبرت	١	١٢
توماس	١٩	٢٤
رونالد	١٦	٨
الأسماء المختصرة		
دان	٢٤	١٥
ديف	٢	٣
أيد	١٣	١٦
فيرد	١٦	٢٧
جيم	٣	٥
جاك	٦	٦
جو	٤	١٩
بوب	٨	٤
توم	٥	١١
أسماء التدليل		
داني	٢٣	٢٦
ديفي	٢٨	٢٨
إيدي	٢٧	٣٠
فريدي	٢٩	٢٣
جيمي	٢٠	٢١
جوني	٢٦	١٤
جوي	٣٠	٢٩
بوبي	١١	١٨
تومي	١٤	٢٠
روني	٢١	٢٢

(شكل ٥ ــ ٦)

أسماء النساء	ترتيب الرجال	ترتيب النساء
آن	٩	٥
بار بارا	١٠	١٢
كارول	٦	١٥
شيريل	٧	١٤
سنيثيا	٢٠	١٨
دايان	١١	١٩
دونا	١٦	١٧
جانيت	٨	٤
جين	١٢	٣
جوان	٤	٢
جوديت	١٥	١١
كارن	١	٧
كاثلين	٥	١٦
ليندا	١٩	١٠
مارجريت	١٧	٨
مارى	٣	٦
نانسى	٢	١٣
باتريشيا	١٨	٩
شارون	١٤	٢٠
سوزان	١٣	١


تابع
(شكل ٥ ــ ٦)

مـاذا عـن الاسـم ؟ الأسـمـاء لـيست محايدة بالضرورة ، ولا هى ألقاب خلو من قيمة كما يرغب أو يفترض الـكـثير من الناس أن تكون . فكثير من الأحيان تقوم أسماء العائلة ــ مثلاً ــ مقام البيانات التى تستخرج منها الجـنـسـيـة أو الدين أو كلاهما ، وعلى أساس هذه الاستنتاجات ربما تكونت الانطباعات الأولى . وهناك الدليل الـذى يـوضـح أنـه حـتـى الأسـمـاء الأولى وحـدهـا قـد تـكـون أسـاسـاً لانطباعاتنا الأولى وأفكارنا النمطية عن الشخص .

سـئـل أفـراد فى كـثير مـن الـدراسات ليدلوا بآرائهم عن مدى ربطهم خصالاً ، مثل : الصلاح ، الشدة ، قوة الشخصية أو النفوذ ــ بالكثير من أسماء الرجال والنساء . ولقد أوضحت النتائج أن الناس يقومون بالفعل بربط خـصـال مـعـيـنة بأسماء بعينها ، وبصورة عامة فقد وجد أن الناس غالباً ما يميلون ميلاً كبيراً إلى بعض الأسماء دون غيرها . والقائمة المرفقة تشير إلى الأفضلية الترتيبية لأسماء الرجال والنساء كما أبرزتها النتائج .

ولتوضيح الفرق بين هذه الأنواع الثلاثة من المعلومات، تأمل العبارة التالية :

ــ مارج : «إن كارول إنسانة لامبالية وليست كفئاً!»

أولاً، ومن النظرة إلى الموضوع تشير «مارج» إلى أن هناك أموراً فى شخصية «كارول» تزعجها. وأكثر من ذلك، ربما كانت «مارج» تزودنا بدلالات حول نفسها، إذ يبدو أن شعورها قوى جدًّا تجاه «كارول»، بل ربما كانت إنسانة صريحة بعض الشىء، وقد تكون عاطفية أو صارمة فى حكمها وغير متساهلة مع الفروق الفردية بين الناس.. وأخيراً ربما كانت غيورة أو حاسدة لـ «كارول».

بالإضافة إلى البيانات التى زودتنا بها «مارج»،والتى تصلح أساساً لمعلومات عن «كارول» وعن نفسها، فإنها ربما تكون قد أعطتنا مؤشرات عن رأيها فى الشخص الذى تتحدث إليه. ومن المحتمل أن تكون «مارج» قد رأت نفسها أقرب إلى الشخص الذى تتحدث إليه منها إلى «كارول». وكذلك من المحتمل أن «مارج» تفترض أن المستمع أقرب إليها من «كارول». كما يستطيع الفرد أن يستنتج أنها تثق بالمستمع، أو أنها ببساطة لا تهتم أن يعرف المرء حقيقة شعورها تجاه «كارول»، وهذا يضيف معلومات أخرى عن «مارج». ولكن نستطيع، على الأقل، أن نفترض بطمأنينة أن لدى «مارج» من الأسباب ما يجعلها راغبة فى أن يشاركها المستمع فى استجابتها.

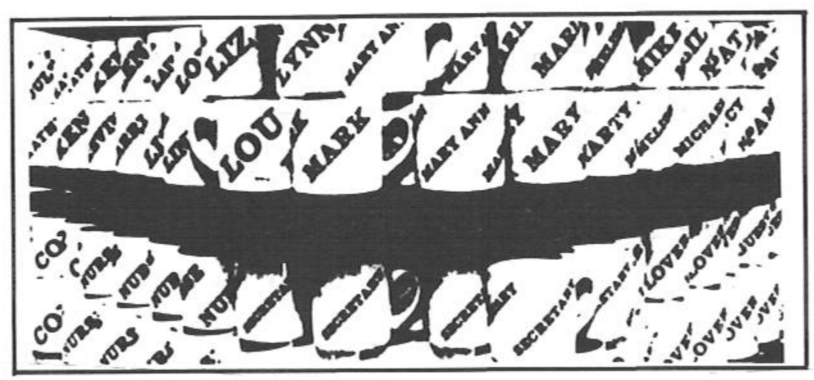
لننظر الآن إلى مثالين أكثر تعقيداً بقليل :

١) ــ الأب (عقب سماعه صوت كسر الزجاج) : «مارك».

ــ مارك : «أبتاه، أنا لم أفعل ذلك».

٢) ــ إد : «مارى، أريد التحدث معك».

ــ مارى : «إد، أنا أعلم ما ستقوله، وأنا آسفة، لم أقصد إيذاءك قط.. وقد حدث ما حدث».



Robert N Rubin
Manager of
Corporate Development

(212) 678-

REVLON
767 Fifth Avenue
New York, N Y 10022
(212) 572-3192

Clayton J. Rohrbach III
Managing Director



(شكل ٥ ــ ٧)

أسـمـاؤنا وألقابنا رموز شخصية ومهنية تميزنا ونشير بها بعضنا إلى بعض . وهى بطبيعتها ، وتبعاً للطريقة التى نستخدمها بها ، تصلح فى الغالب أساساً للاستنتاجات حول تعليمنا وجنسيتنا ومركزنا المالى .

هذان المقطعان الحواريان متشابهان تماماً، فى كل النواحى ما عدا الموضوع، إذ أن المتحدث الأول فى كل حالة لا يتكلم فى الموضوع إلا قليلاً. والحقيقة أن المتكلم فى كلتا الحالتين لا يزودنا بمعلومات كافية للتعرف على موضوع المناقشة، بينما يعطينا المتكلمان الثانيان أساساً لعدد من الاستنتاجات، إذ يبدو أن كلًا من «مارك» و«مارى» ينطلق من افتراض أنه يسأل عن عمل معين وإن كان هذا ليس دقيقاً بالضرورة، و يستجيبان كما لو أن أحداً يهاجمهما بالكلام، فتأتى استجابتهما **دفاعية** ربما بسبب بواعث الذنب أو الخوف أو كليهما. و بالإضافة إلى الحصول على معلومات يستطيع الواحد أن يستنتج منها شيئاً عن شعورهما ومواقفهما، فإن ردودهما تزودنا أيضاً بمؤشرات عن شعورهما تجاه الأشخاص الذين يتعاملون معهما، لأن كلاً من «مارك» و«مارى» مهتم بعلاقاته، بفعل الحاجة أو الاختيار، ومهما تكن الأسباب فإنه يبدو أنهما يشعران بأنهما قد أسقط فى أيديهما أو أنهما فى مأزق ووضع دونى، فكان لزاماً عليهما إيجاد تبرير وإيضاح و/أو البحث عن الصفح والعفو أو حتى الإطراء من قبل الأب و «إد».

والآن لنتأمل موقفاً أكثر تعقيداً بقليل من سابقيه :

— بل : حسناً يا «تود» أنا وزوجتى متحمسان فعلاً. ولدينا فرصة للذهاب إلى «لاس فيجاس» فى نهاية الأسبوع فى رحلة خاصة بنصف التكلفة، فى الواقع لم يكن هذا هو الوقت الذى اخترناه للذهاب، لكننا لم نكن لندع الفرصة تفلت من أيدينا.. أشك أننا كنا سنحصل على فرصة للذهاب بمثل هذه التكلفة القليلة.

— تود : لقد فكرت فى الذهاب، لكننى، فى ظل الظروف الاقتصادية الحالية، قررت أن صرف المال على السفر هذا العام أمر غير مستحسن.

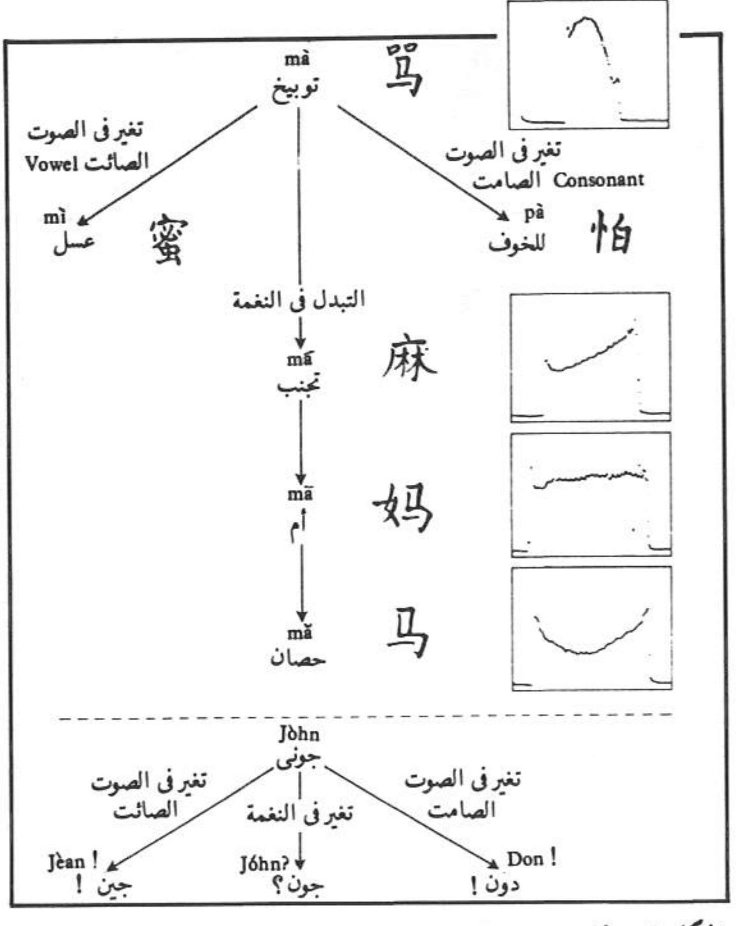
فى هذا الحوار القصير نلاحظ أن «بل» يعطينا بيانات عن الأمل فى رحلة قريبة، و يشرح لنا أيضاً أن الرحلة ستكلف نصف المبلغ المعتاد. والحقيقة أن رغبة «بل» فى

A **بودونى ثخين Bodoni Bold** خفيف ـ غنى ـ جميل ـ مكلف ـ ذو مغزى ـ رشيق ـ محكم ـ رسمى هادىء ـ دقيق ـ نظيف ـ متجانس ـ صريح .	A **تمبو ثخين Tempo Bold** جديد ـ حديث ـ صلب ـ واضح ـ جيد ـ قوى ـ معتم ـ بسيط ـ رجولى ـ خشن ـ صريح .
A **بودونى مائل Bodoni Book Italic** دقيق ـ ناعم ـ واضح ـ أنثوى ـ جيد ـ غنى ـ جميل ـ مدور ـ مكلف ـ رشيق ـ نظيف ـ متجانس .	A **كارناك متوسط Karnak intermediate** صلب ـ مقيد ـ قوى ـ رجولى ـ خشن ـ سمج ـ جاف ـ جيد ـ بسيط ـ نظيف ـ صريح .
A **بودونى غير عادى Bodoni Ultra** نشط ـ قبيح ـ صلب ـ قوى ـ معتم ـ رجولى ـ خشن .	A **خط كوفمان Koufman Script** جديد ـ نشط ـ حديث ـ غير رسمى ـ هادىء ـ أنثوى ـ خفيف ـ أنيق .
A **شلتنهام ثخين Cheltenham Bold** غير دقيق ـ صلب ـ مقيد ـ قديم ـ قبيح ـ قديم الأسلوب ـ رخيص ـ نشط ـ صريح ـ واضح ـ قوى ـ معتم ـ بسيط ـ رجولى ـ عادى ـ خشن .	A **خط طباعة Type Script** قديم الأسلوب ـ ضعيف ـ جميل ـ نظيف ـ هادىء ـ مزخرف ـ خفيف ـ متجانس ـ معقد ـ غنى ـ مدور ـ صريح ـ مكلف ـ أنثوى ـ أنيق ـ رشيق ـ رسمى .
A **جرامند Garamond** خفيف ـ غنى ـ جميل ـ مدور ـ مكلف ـ ذو معنى ـ رسمى ـ واضح ـ دقيق ـ جيد ـ نظيف ـ متجانس ـ صريح .	A **جرامند ثخين Garamond Bold** قديم ـ ذو مغزى ـ صلب ـ واضح ـ عادى. ـ خشن ـ دقيق ـ قوى ـ معتم ـ رجولى ـ نظيف ـ متجانس ـ صريح .
A **جرامند مائل Garamond Italic** دقيق ـ جيد ـ غنى ـ جميل ـ مدور ـ ذو مغزى ـ متجانس ـ صريح ـ مزخرف ـ ضعيف ـ هادىء ـ خفيف ـ مكلف ـ أنثوى ـ أنيق ـ رشيق ـ نظيف .	A **فلاش Flash** حر ـ جديد ـ نشط ـ قوى ـ مدور ـ معتم ـ رجولى ـ حديث ـ رخيص ـ مسترخ ـ خشن ـ غير رسمى .

(شكل ٥ ـ ٨)

العوامل خلف الرمز اللغوى نفسه، مثل : الأسلوب والشكل والحجم وطريقة النسخ، ووضع ذلك الرمز ـ ربما تؤثر بشكل كبير على مغزاه النهائى. كل من الصور الطباعية للحروف المبينة أعلاه أثارت ردود فعل مختلفة تماماً فى مشروع بحث استهدف تحديد أى الأساليب الطباعية أكثر تأثيراً فى أنواع معينة من الإعلان.

SOURCE: Stephen Baker, *Visual Persuasion* (New York: McGraw-Hill, 1961. By permission of Stephen Baker.)



(شكل ٥ ــ ٩)

يعتبر أسلوب الكلام فى بعض اللغات أهم من الكلمات ذاتها، خلافاً لما هوعليه فى اللغة الإنجليزية. ففى اللغة الصينية، مثلاً، درجات النغمة تغيّر من معانى الكلمات، والصينية السائدة لها أربع درجات من النغم: هابطة (كما فى mà) ومرتفعة (كما فى má) وهابطة مرتفعة (كما فى mǎ). وتظهر الرسومات على اليمين ضبط الصوت أثناء نطق بعض الكلمات.

إن تغيير النغمة فى اللغة الصينية يحدث أثراً على معنى الكلمة مشابهاً تماماً للأثر الذى يحدثه الصوت الصائت أو الصامت فى اللغة الإنجليزية.

SOURCE: William S-Y Wang, "The Chinese Language," in *Human Communication: Language and its Psychobiological Bases* (San Francisco: Freeman, 1982), p. 58. By permission.

الحديث عن الرحلة، أصلاً، يمكن أن توحى بأنه من الذين يستمتعون بمشاركة الناس له فى تجربته، أو ربما أنه يفاخر بذلك، بل ربما يريد أن يلفت الانتباه أو يحظى باهتمام الآخرين.

فعندما يوضح لنا أنه تحصل على سعر خاص، فإنه يأمل أن ينظر إليه على أنه ذكى ثاقب النظر أو مقتصد. أو ربما كان يرمى، بدلاً من هذا، إلى القول بأنه ذلك الشخص الذى يشعر بحاجة لتبرير حظه الحسن أو الاعتذار بسببه. أما قرار المشاركة فى الخطط مع «تود» فيوحى بأن «بل» يهتم بـ «تود» أو يقدره، ومن يدرى ربما كان «بل» يسعى للتأثير على «تود» أو يحاول التماس المساندة أو التشجيع.

وتشير الطريقة التى استجاب بها «تود» إلى اعتقاده بأن الوقت غير مناسب لصرف المال على الرحلة. وأبعد من ذلك، فإن استجابته يمكن أن تدل على أن «تود» غير عازم على المشاركة فى حماسة «بل». من يدرى؟ ربما كان «تود» غيوراً، وربما أخفق فى الوصول إلى الإحساس بحماس «بل». كما أن استجابة «تود» قد توحى أيضاً بأنه يرغب فى أن يراه الناس منطقيًّا أكثر من «بل» على الأقل فى هذا الموقف. لايبدو أنه يحس بالتزام بأنه ينبغى له أن يساهم فى حماسة «بل» أو الاعتراف بها، ولا يبدو أن لديه اهتماماً خاصًّا فى أن يصغى لنقاش أطول حول رحلة «بل».

إذن فلغتنا ولغتنا المصاحبة لها تخدمان عدداً من الوظائف، بعضها مقصود و بعضها غير مقصود، ولكنها فى مجموعها وسيلة رئيسية لخلق صيغ ونقل البيانات فى محاولاتنا الإنسانية. إنها وسيلتنا لتسجيل المعلومات لأنفسنا والآلية التى بواسطتها نقدم البيانات لغيرنا فى مختلف الموضوعات، وهذه البيانات توفر الأساس كذلك لأنواع أخرى من المعلومات المستعملة فى استنتاج اهتمامنا فى موضوع معيّن، واستعدادنا، وميولنا، وثقافتنا، ومزاجنا، ودوافعنا، والعمر والشخصية ونظرتنا لأنفسنا، وتقديرنا لمستمعينا وقرائنا أو مشاهدينا.

الخلاصــة :

نستطيع عن طريق سلوكنا ــ كلماتنا وجملنا ونبرتنا ومظهرنا وأفعالنا وما شابه ــ أن نوجد البيانات التى يعتبرها الآخرون مصادر للمعلومات بسبب ما تنطوى عليه من مغزى ودلالة، وبعض البيانات ننشئها عن عمد والبعض الآخر بشكل عرضى.

ولكن معظم ما ننشئه من بيانات عن قصد يتناول استخدام اللغة وأساليب الكلام المصاحبة. واللغات متشابهة فيما بينها فى نواحٍ متعددة، فجميعها يشتمل على قواعد ذات صلة بعلم الأصوات والتراكيب والدلالة والتطبيق، وتنشأ أوجه الشبه الأساسية والعميقة من طاقات الإنسان الفسيولوجية والمعرفية. وفسيولوجيا الكلام عند الإنسان أكثر تقدماً من تلك الضرورية للتعبير والنطق عند المخلوقات الأخرى، والفروق بين قدرات الإنسان العقلية وقدرات الحيوانات الأخرى أوضح تعبيراً كذلك. ويُعتقَد أن بعض مناطق الدماغ ــ منطقة «بروكا» ومنطقة «ويرنيك» ــ المتمركزة فى نصفه الأيسر لها قدر كبير من الأهمية فى استعمال اللغة.

وتنمو قدرتنا فى اللغة، باطراد، من وقت الطفولة الأولى عبر سلسلة من الأطوار. وحينما نكبر نستخدم اللغة لا لنشير بها إلى البيئة المباشرة فحسب كما يفعل الطفل، لكن أيضاً للتسجيل والوصف والتوكيد والتعبير العاطفى والبحث والتعرف على أنفسنا والترفيه والفكاهة والدفاع، ولمجموعة أغراض أخرى.

وبسبب تغلغل اللغة الإنسانية فى حياتنا،يصبح من السهل الخلط بين الكلمات والعبارات وبين الأحداث والناس وأنواع السلوك والظروف التى تشير إليها، وحتى لو أمكن اتفاق الكلمات مع المعانى الدلالية والإيحائية بصورة عامة، فإن مغزاها النهائى يتوقف على التجارب والخبرات الشخصية الماضية للأشخاص أصحاب العلاقة.

إن اللغة المصاحبة أى الطريقة التى تستخدم بها اللغة، يمكن أن تكون مهمة أهمية الكلمات والجمل فى مجال الاتصال الشفهى والاتصال الكتابى. إن النبرة وطبقة

الصوت وعلامات الترقيم والتهجئة وغير ذلك من الجوانب فى استعمال اللغة ــ تصبح أيضاً مصادر مهمة للبيانات، وتقدم معلومات عن المعلومات أو مايطلق عليه ــ **ما وراء الاتصال**. كل هذه الأساليب تزودنا بالمؤشرات حول المزاج والتعليم والبلد والمنطقة التى ينتمى إليها الإنسان، إلى جانب موقف المتكلم أو المؤلف.

إن اللغة وأساليب الكلام المصاحبة تشكل الأساس لثلاثة أنواع من المعلومات :

١) معلومات حول الموضوع قيد المناقشة.

٢) معلومات حول المصدر.

٣) معلومات حول نظرة المصدر للمستقبلين المستهدفين.

ونستطيع القول عموماً بأن اللغة وأساليب الكلام المصاحبة تؤدى عدداً من الوظائف، بعضها بقصد والبعض الآخر عفوى.

الهوامش :

1. William S-Y Wang, "Language and Derivative Systems," in *Human Communication: Language and its Psychobiological Basis*, Ed. by William S-Y Wang (San Francisco: Freeman, 1982) p. 36.
2. Ibid.
3. Breyne Arlene Moskowitz, "The Acquisition of Language," in *Human Communication: Language and its Psychobiological Basis*, p. 122. For discussions of various facets of language study and their relation to one another, see *Communication and Culture*, Alfred G. Smith, Ed. (New York: Holt, 1966); George A. Miller and Frank Smith, Eds., *The Genesis of Language* (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1966); Leonard Bloomfield, *Language* (New York: Holt, 1933); Noam Chomsky, *Aspects of the Theory of Syntax* (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1965); Joseph DeVito, *The Psychology of Speech and Language* (New York:

Random House, 1970); J.A. Fodor and J.J. Katz, *The Structure of Language* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1964); Edward Sapir, *Language* (New York: Harcourt, 1921); and F. de Saussaure, *Course in General Linguistics*, translated by W. Baskin (New York: Philosophical Library, 1959).

4. Harold Whitehall, "The English Language," in *Webster's New World Dictionary of the American Language* (Cleveland: World, 1964), pp. xv–xxix.
5. Morton Hunt, *The Universe Within* (New York: Simon and Schuster, 1982), pp. 36–37.
6. What is named Broca's Area is based on the pioneering research by Paul Broca during the late 1800s. Wernicke's Area is named for German neurologist Karl Wernicke, who is acknowledged as the first to discover that damage to that section of the left hemisphere would lead to difficulties in speech comprehension. For a detailed discussion of the history and present significance of this work to neurophysiology and speech, see *Left Brain, Right Brain,* by Sally P. Springer and George Deutsch (San Francisco: Freeman, 1981); "Specializations of the Human Brain," by Norman Geschwind in *Scientific American* (September 1979); and an overview provided by Morton Hunt, op. cit.
7. Norman Geschwind, "Specializations of the Human Brain," in *Human Communication: Language and Its Psychobiological Basis,* William S-Y Wang, Ed., op. cit., 1982, pp. 113–115.
8. Ibid., p. 112. Cf., also, discussion in Morton Hunt, op. cit., pp. 33–36.
9. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., p. 122.
10. Ibid., p. 123.
11. The summary of stages in language acquisition is based upon an in-depth discussion provided in Barbara S. Wood, *Children and Communication* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976), pp. 24–27, adapted from Eric Lenneberg, "The Natural History of Language," in *The Genesis of Language,* Frank Smith and George A. Miller, Eds. (Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1968), p. 222. Cf. also, Breyne Arlene Moskowitz, op. cit.
12. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., p. 123.
13. Cf. Barbara Wood, pp. 112–113.
14. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., p. 125.
15. Barbara Wood, op. cit., pp. 25–26.

16. Cf. E.D. Lawson, "Men's First Names, Nicknames, and Short Names: A Semantic Differential Analysis," *Names*, **21**, 1 (March 1973), pp. 22–27. See also, E.D. Lawson, "Women's First Names: A Semantic Differential Analysis," *Names*, **22**, 2 (June 1974) pp. 52–58; E.D. Lawson, "Semantic Differential Analysis of Men's First Names," *The Journal of Psychology*, **78**: (1971) pp. 229–240; and John W. McDavid and Herbert Harari, "Stereotyping of Names and Popularity in Grade School Children," *Child Development* **37** (1966), pp. 453–459.
17. Based upon studies of the perceived prestige of fifty common occupations in the United States and fifty-five other countries, reported in Donald J. Treiman, *Occupational Prestige in Comparative Perspective* (New York: Academic Press, 1977), pp. 155–156.
18. Although paralanguage is often classed with nonverbal communication, it is discussed here with verbal because it is so directly related to language use; unlike other behaviors to be considered in Chapter 6, paralanguage cues cannot be created in the absence of vocalization.
19. Breyne Arlene Moskowitz, op. cit., pp. 130–131.
20. The term *metacommunication* was advanced by Paul Watzlawick, Janet Beavin, and Don D. Jackson in *Pragmatics of Human Communication* (New York: Norton, 1967).

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Bloomfield, Leonard. *Language*. New York: Holt, 1933.
Brown, Roger. *Words and Things*. New York: Free Press, 1958.
Budd, Richard W. "General Semantics." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 71–94.
Burling, Robbins. *Man's Many Voices*. New York: Holt, 1970.
Chomsky, Noam. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1965.

de Saussaure, F. *Course in General Linguistics*. Translated by W. Baskin. New York: Philosophical Library, 1959.

DeVito, Joseph. *The Psychology of Speech and Language*. New York: Random House, 1970.

Dunkling, Leslie Alan. *First Names First*. New York: Universe, 1977.

Fodor, A., and J.J. Katz. *The Structure of Language*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1964.

Geschwind, Norman. "Specializations of the Human Brain." *Scientific American* (September 1979), 180–182.

Hayakawa, S.I. *Language in Thought and Action*. New York: Fawcett, 1962.

Hubel, D.H. *Scientific American* (September 1979), 44–53.

Hunt, Morton. *The Universe Within*. New York: Simon and Schuster, 1982.

Johnson, Wendell. *People in Quandaries*. New York: Harper, 1946.

Korzybski, Alfred. *Science and Sanity*. Lakeville, CT: The International Non-Aristotelian Library, 1948.

Lawson, E.D. "Men's First Names, Nicknames, and Short Names: A Semantic Differential Analysis." *Names*, **21** (1973), 22–27.

———"Women's First Names: A Semantic Differential Analysis." *Names*, **22** (1974), 52–58.

Lee, Irving J. *Language Habits in Human Affairs*. New York: Harper, 1941.

McDavid, John W., and Herbert Harari. "Stereotyping of Names and Popularity in Grade School Children." *Child Development*, **37** (1966), 453–459.

Miller, George A., and F. Smith, Eds. *The Genesis of Language*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1966.

Moskowitz, Breyne Arlene. "The Acquisition of Language." *Scientific American* (November 1978), 92–94.

Sapir, Edward. *Language*. New York: Harcourt, 1921.

Smith, Alfred G., Ed. *Communication and Culture*. New York: Holt, 1966.

Springer, Sally, and Georg Deutsch. *Left Brain, Right Brain*. San Francisco: Freeman, 1981.

Thieme, Paul. "The Indo-European Language." *Scientific American* (October 1958), 63–74.

Treiman, Donald J. *Occupational Prestige in Comparative Perspective*. New York: Academic Press, 1977.

Wang, William S-Y. "The Chinese Language." *Scientific American* (February 1973), 50–60.

———. "Languages and Derivative Systems." In *Human Communication: Language and Its Psychobiological Bases*. Ed. by William S-Y Wang. San Francisco: Freeman, 1982, 36–38.

Whorf, Benjamin L. *Language, Thought, and Reality*. Ed. by J.B. Carroll. New York: Wiley, 1956.

Williams, Frederick, Robert Hopper, and Diana S. Natalicio. *The Sounds of Children*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.

Wood, Barbara S. *Children and Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.





الشفرات غير اللفظية :
المظهر، الحركة، اللمس، المكان، والزمان

ترجمة

د. فايز عبداللطيف أورفلي

الشفرات غير اللفظية :
المظهر، الحركة، اللمس، المكان ، والزمان

سارت «كيم Kim» نحو صف من المقاعد الشاغرة، واضعة حقيبتها الجلدية وحافظة نقودها على المقعد الذى يقع على يمينها، بينما وضعت أكياس مشترياتها التى حملتها من محل «ساكس» بالشارع الخامس على الأرض قريباً منها، وأخذت تتصفح مجلة «علم النفس اليوم» وتنظر من حين لآخر إلى شاشة التلفزيون التى تبين مواعيد الطائرات القادمة، ثم إلى ساعتها.

وبعد خمس دقائق، حضر رجل يلبس بزة كاملة من ثلاث قطع، واتخذ مكانه على المقعد المقابل لها، وعرضاً ألقت عليه نظرة من طرف عينها. وعندما التقت نظراتها به ابتسم الرجل، ولكن «كيم Kim» حولت نظرتها بعيداً عنه وهى مرتبكة وعادت تركز انتباهها على المجلة التى بين يديها، لكنها أحست وكأن الرجل يحملق فيها. وأخيراً لاحظته وقد وقف ليمشى بعيداً عن المكان.

وبعد بضع دقائق ظهر الرجل ثانية متجهاً نحوها، ليتخذ من المقعد المجاور لها مقعداً له، وجلس دون أن ينطق بأى كلمة. ولكن «كيم» حملت حقيبتها وأكياس مشترياتها، وانطلقت مسرعة نحو البهو الواسع لتتجه بعد ذلك نحو محل بيع الهدايا.

من هذا الوصف الواضح للحالة نجد أن الإشارة غير اللفظية تقوم بدور بارز فى الاتصالات والعلاقات الإنسانية؛ فعلى الرغم من أننا قد لا ننطق بكلمة واحدة فإن مظهر الأفراد، ولباسهم، وأعمالهم، وتحركاتهم، وأوضاعهم، وتوقيت حركاتهم ـ كلها قدمت أساساً لمعلومات لها تأثير على السلوك.

الاختلاف بين الشفرات اللفظية وغير اللفظية :

الإدراك والانتباه :

هناك ارتباطات كثيرة للرموز غير اللفظية بأنظمة اللغة اللفظية ، ولعله من الجدير بالملاحظة تناول عدد من أوجه الاختلاف فيما بينها قبل أن نتناول بالشرح أوجه الاتفاق والتشابه .

يتركز الاختلاف الأول فى عدم الوعى والاهتمام العام بالرموز غير اللفظية مقارنةً بالرموز اللفظية . ربما كان هذا الاختلاف أكثر وضوحاً إذا أخذنا بعين الاعتبار التباين فى الأسلوب،الذى يتم به التدريب على هذين النوعين من الرموز أثناء دراستنا فى المدارس .

و يُبذَل كثير من الجهد فى حال تعلم اللغة اللفظية ، لتأمين تعليم الطلاب قواعد النطق والنحو والدلالة والتطبيق ، باعتبارها جزءاً من تعليمهم النظامى . وتتاح للدارس فرص كثيرة وخبرات موجهة للتمرين على استخدام اللغة المكتوبة والمنطوقة فى جميع مستويات التعليم . وفى الحقيقة إن القدرة على استخدام الرموز اللفظية هى من الأهمية بحيث تعتبر من المهارات الأساسية .

و بالمقارنة ، لا تلقى الرموز غير اللفظية إلا القدر اليسير من الاهتمام فى أغلب المدارس (الموسيقى ــ الفن ــ التربية البدنية) ، علماً بأنها متضمَّنة فى المناهج بصورة عامة كأجزاء منها . ولا توجد مهارات للتدريب عليها إذا قورنت بالإنشاء ، والأدب ، والخطابة ، مع أن هذه المجالات لها أهمية واضحة عند التعامل وجهاً لوجه .

التعريف : ولكن هل قلة اهتمامنا بالرموز غير اللفظية تعنى أنها فعلاً أقل أهمية للسلوك البشرى من اللغة ؟ بالتأكيد لا .

إن اهتمامنا بالرموز اللفظية أكثر من اهتمامنا بالرموز غير اللفظية ، يبين لنا اختلافات أخرى بين هذين النوعين من الرموز . ولعل أول هذه الفروق وأكثرها وضوحاً أننا نهتم

بالرموز اللفظية بدرجة أكبر؛ لأن قواعد اللغة وتراكيبها محددة يسهل استيعابها، إذا قورنت بطبيعة غالبية الرموز غير اللفظية التى لم يتم الاتفاق على تحديد قواعدها وأسسها.

وحيثما كانت اللغة، فإن الوثائق الخاصة بها كالتراكيب والقواعد والأنماط اللغوية نجدها فى مصادر مختلفة مثل المعاجم، كتب وأدلة البيان والبديع والنحو وما شابهها، وبالمقابل لا توجد معاجم وأدلة تبين لنا قواعد السلوك غير اللفظى، فيما عدا بعض الكتيبات التى تشير إلى طريقة معاملة الناس، واختيار اللباس المناسب والحركات الملائمة، ولكن ليس لهذه الأدلة والكتيبات مصداقية معاجم اللغة اللفظية ودقتها ومكانتها.

القصد والغرض : هناك اختلاف آخر بين الرموز اللفظية وغير اللفظية يكمن فى استخدام كل منهما، ففى حين أن الأفراد يمكن أن يوجهوا اهتماماً واضحاً للمظهر بشكل عام، ولثيابهم وإيماءاتهم ــ نجد أنهم يبذلون جهداً أكبر فى التخطيط للرسالات اللفظية وتنفيذها وفى رصد تأثيرها على الآخرين. ويمكننا أن نقول إن اللغة تستخدم أكثر من الرموز غير اللفظية فى محاولات إرسال رسائل ذات هدف محدد، وهذا عامل إضافى يشرح السبب فى أننا نهتم بالمقدرة اللفظية أكثر من اهتمامنا بالمقدرة غير اللفظية.

المكانة العامة والخاصة لكل منهما : لقد اعتبرت أنماط استخدام اللغة منذ زمن بعيد أنها مسائل عامة أو اجتماعية، وأنها تتطلب التدريس والتوضيح، فيما عدا عيوب الكلام أو مشكلات النطق ــ مثل التمتمة والفأفأة ــ فتعتبر مسائل خاصة. بينما القضايا التى تتعلق بمظهر إنسان ما، مثل طريقته فى التعامل، وحركاته وما إلى ذلك،

فإنها تعد عموماً أموراً شخصية، وخصوصية. وهى لا تشكل موضوعات تتطلب مناقشة أو تحليلاً فى المدارس أو فى أى مكان عام آخر.

وخلاصة القول أنه ربما كان للأسباب السابقة وغيرها، يزداد الاهتمام بالدراسة المنظمة للغة وأنماطها، أكثر من دراسة السلوك غير اللفظى. وفى العقود الأخيرة فقط برز الاتصال غير اللفظى بوصفه مجالاً يستحق الدراسة، وموضوعاً عامًّا كرس له العديد من المقالات والكتب.

تخصص نصفى الدماغ :

هناك اختلاف جوهرى آخر، وهو أن هذا الموضوع يزداد الاهتمام به عالميًّا، وخاصة فيما يتعلق بمكان مركز الأنشطة غير اللفظية فى الدماغ. وكما لاحظنا فإنه يُعتقَد أن نصف الدماغ الأيسر يؤدى دوراً مسيطراً على عمليات اللغة، وأن الأنشطة الأخرى التى تتطلب عمليات متسلسلة أو متتابعة منطقيًّا كالرياضيات يبدو أيضاً أنها تعتمد على نصف الدماغ الأيسر[1]. وعلى العكس من ذلك، فإن نصف الدماغ الأيمن يؤدى دوراً هامًّا فى التعرف على ملامح الوجه والقوام والجسم، وفيما يتعلق بالفن والموسيقى وغيرها، مما يتطلب التكامل فى العمليات العقلية والإبداع والتخيل[2].

وقد أظهرت الدراسات مثلاً، أن بعض الأفراد الذين حدث لديهم ضرر أو إصابة فى نصف الدماغ الأيمن، وجدوا صعوبة فى الإدراك المكانى والعلاقات المكانية، والتعرف على الأشياء المتشابهة والوجوه المألوفة والمناظر الطبيعية المتماثلة. كما أظهرت أبحاث أخرى تتعلق بتخصصات نصف الدماغ الأيمن أنه قد ثبت أنه حتى فى حالة إصابة مراكز اللغة فى النصف الأيسر إصابة بالغة بحيث يصعب على المصاب أن يتكلم بسهولة ـــ نجد أنه يستطيع الغناء بكفاءة و بلا معاناة.[3]

و يوجد دليل قاطع على أن هناك تبايناً ـــ إلى حد ما ـــ فيما يختص بوظائف كل من نصفى الدماغ. ولكن ما يبقى قيد الحسم والتحديد هو مدى كون الاختلافات فى

المراكز ــ حيث تعالج المعلومات اللفظية وغير اللفظية ــ هى دلائل على اختلافات جوهرية كثيرة فى الطريقة التى يعالج بها الدماغ هذين النوعين من المعلومات.

أوجه الشبه بين الرموز اللفظية وغير اللفظية :

الاستخدامات المتعددة :

تستخدم اللغة لنقل رسالة هادفة أكثر مما تستعمل الرموز غير اللفظية، ولكن نوعى البيانات كليهما يمكن إنتاجهما ونقلهما، إما عن قصد أو عن غير قصد. ومثال ذلك أنه يمكن للفرد أن يبتسم ليدل على صداقته، تماماً كما يفعل حين يستخدم اللغة ليعبر عن مودته. والمؤشرات غير المتعمدة ــ كجَورَ بين غير متناسقين، أو عدم التقاء نظرات العيون ــ تعادل قيمة معلوماتها الأخطاء الإملائية أو النحوية فى المجال اللفظى.

القواعد والأنماط :

على الرغم من أن تركيب أنماط الرموز غير اللفظية أقل تحديداً أو تخصيصاً من تركيب وأنماط اللغة، فإنه يمكن تحديد القواعد والأنماط من خلال الاتصالات غير اللفظية. بعض هذه القواعد يتعلق بتكوين البيانات غير اللفظية، وبعضها بالطرق التى تعبر بها عن العواطف، وبعضها ضرورى لكى نفهم أهمية المؤشرات التى يصدرها الآخرون[٤].

ويمكن أن نشبه القواعد الخاصة بتكوين العديد من السلوك غير اللفظى ــ مثل المصافحة ــ بالصوتيات، أما القواعد التى تبين تسلسل هذه المؤشرات غير اللفظية فيما بينها، فيمكن اعتبارها نوعاً من بناء الجملة، ومثال ذلك ما يحدث من سلوك حين تقابل إنساناً لأول مرة.

كما توجد كذلك أنماط دلالية لكثير من السلوك غير اللفظى يمكن وصفها بالشمول ويمكن تعريفها وتحديدها . وكذلك العرف الذى اصطلح عليه ، مثل متى وكيف تستخدم تلميحات أو إشارات خاصة ـــ و يعد ذلك نوعاً من الممارسة التطبيقية للرموز غير اللفظية .

وكما هى الحال فى الرموز اللفظية ، فإن بعضاً من هذه القواعد والأنماط تعتبر عامة فى سلوك جميع الأفراد ، بغض النظر عما بينهم من الفروق الشخصية والثقافية . وعلى سبيل المثال فإن دراسة التعبيرات الوجهية تبين لنا أن هناك علاقة يمكن التنبؤ بها بين العواطف ، مثل : الفرح ، الحزن ، الغضب ، أو الخوف ، والحركات المميزة لعضلات الوجه° . وكذلك الإيماءات مثل هزة الرأس التى نربطها بكلمة (نعم) و (لا) ، تبدو هى الأخرى عامة ، وإن كانت معانيها الدقيقة ليست كذلك . إن هذه الأنماط المشتركة ترجع إلى حد كبير إلى قدرات فسيولوجية ومعرفية عامة لدى عموم أفراد الجنس البشرى .

وإلى جانب الخصائص والصفات العامة لنظم الرموز اللفظية وغير اللفظية ، هناك أنماط وقواعد عديدة أخرى تختص بإقليم معيّن أو بجماعة مهنية أو ثقافية أو بفرد بعينه .

العلاقة بمصادر البيانات الأخرى :

ويمكن لأى نمط من مختلف أنماط السلوك اللفظى أو غير اللفظى التى ذكرنا ـــ كاللغة ، واللغة المصاحبة ، والمظهر ، والحركة ، والإيماءات ، والتعبيرات الوجهية وما إلى غير ذلك من أنماط ـــ أن يحل محل الآخر عند التعبير عن أى علاقة إنسانية متبادلة بين فردين . فأولاً يمكن لأى نمط منها أن يستخدم مكان نمط آخر للتعبير عن تلك العلاقة ، كأن يقول فرد لآخر «تفضل بالجلوس» ، أو أن يشير إليه ناحية مقعد موجود أمامه . كما يمكن أن يستخدم أكثر من نمط من تلك الأنماط معاً وفى آن واحد للدلالة على تعبير

معين، كأن يقول فرد لآخر «تفضل، كم أنا سعيد برؤيتك» وفى ذات الوقت تنم ملامح وجهه عن ابتسامة السعادة. كذلك قد تحمل تلك الرموز اللفظية وغير اللفظية معانى متناقضة. و يبدو ذلك جليًا حين يخبرك فرد ما بمدى اهتمامه بكل كلمة تقولها له فى الوقت الذى ينشغل عنك بمتابعة مسلسل تلفزيونى، أو لوحة فنية معلقة على الحائط فى ناحية أخرى.[٦]

أنماط الرموز غير اللفظية:

فى هذا الجزء سنركز نقاشنا على خمس فئات عامة من المؤشرات (التلميحات) غير اللفظية، وهى: المظهر، والحركة، واللمس، واستخدام المكان، واستخدام الزمان. أما مناقشة متى وكيف تصبح البيانات اللفظية وغير اللفظية معلومات ذات دلالة لسلوك الآخرين، فسوف ندعها للفصل التالى.

المظهــر:

غالباً ما يقال: «إن الجمال لا يعدو الجلد الخارجى وحده». ومع أن هذا القول لا يصح على إطلاقه، فإن البيانات التى على السطح تؤدى دوراً هامًّا فى الا تصال بين الناس، خاصة إذا لم تتوافر لدينا مصادر أخرى للمعلومات.

عند تكوين الانطباع الأول بصفة خاصة، يكاد يكون المظهر هو المصدر الأساسى الوحيد للمعلومات. وربما كانت من الشواهد المثيرة التى تؤكد أهمية المظهر تلك الدراسات التى أجريت لتحديد ما يفضله كل جنس من الشباب فى الجنس الآخر، حيث بينت أن الجمال والجاذبية أهم من العوامل الأخرى، مثل: المعرفة، تقدير الذات، التفوق الأكاديمى، القدرة، وقوة الشخصية، والشعبية ــ فى حب الرفقاء بعضهم بعضاً.[٧] وهناك دراسات أخرى تؤكد أن الجاذبية الجسدية ليست مهمة لاختيار الرفيق وتفضيله، بل إنها فى الغالب تنبىء عن كيفية النجاح، والشعبية والروح

الاجتماعية، والجاذبية للجنس الآخر، والقدرة على الإقناع والاستمتاع بالحياة أيضاً[8].
إن عدد العوامل المشتركة فى إبراز المظهر كثير، منها: الوجه، العينان، القوام والبنية الجسدية، الثياب، والزينة.

الوجه والعينان:

عندما نفكر فى وجه الإنسان فنحن ننظر إليه ككل، أكثر من نظرتنا إلى تعبيراته وقسماته المميزة التى يتكون منها ذلك الوجه:

« للوجه البشرى أحجام متعدد وأشكال مختلفة أيضاً، فهناك الوجه المثلث، والمربع، والدائرى الشكل، وقد تكون الجبهة عالية وعريضة، أو عالية ضيقة، أو منخفضة عريضة، أو منخفضة وضيقة أو ناتئة أو غائرة. وقد يكون لون بشرة الوجه فاتحاً أو غامقاً، أو يكون الوجه خشناً أو ناعماً، متغضناً أو مشوهاً. وقد تكون العيون متوازنة قريبة أو متباعدة، غائرة أو جاحظة، والأنف قد يكون قصيراً، أو طويلاً مفلطحاً، أو معقوفاً أو محدباً، أفطس أو متدلياً، أما الفم فقد يكون كبيراً أو صغيراً مع شفاه غليظة أو رقيقة، والأذن أيضاً قد تكون كبيرة أو صغيرة، قصيرة أو طويلة، بارزة أو غائرة »[9].

والوجه: فى مجموعه يكوّن نظاماً متكاملاً، فالجبهة، والعينان والأنف، والأذنان، والشفتان، والذقن، والفم ــ توجد فيما بينها علاقة متبادلة، بحيث تؤدى جميعاً أعمالاً وظيفية، لا يمكن لأى منها أن يؤديها وحده أبداً. بالإضافة إلى ما يسهم به كل منها من أهمية فى المظهر الكلى للوجه، وتؤدى تعابير الوجه دوراً هامـًا بوصفها مصدراً للبيانات المتعلقة بالحالات الانفعالية للإنسان، بل ربما كانت أهم مصدر لها، مثل: حالات الفرح، والخوف، والدهشة، والحزن، والغضب، والاشمئزاز، والازدراء، أو الاحتقار، والاهتمام[10]. وغالباً ما تكون مشاعرنا، على حد القول المأثور، «مكتوبة بوضوح على وجوهنا». و يعتقد الباحثون أن دور الوجه بالنسبة للعاطفة أمر مشترك لدى

كل أفراد الجنس البشرى. وفى وصفه لما اصطلح على تسميته بـ (النظرية الثقافية العصبية لتعبيرات الوجه) يقول «بول إيكمان EKman - Paul» : «إن ما هو عام أو مشترك بين أفراد الجنس البشرى من تعبيرات الوجه هى الأوضاع المعينة التى تتخذها عضلات الوجه عندما يعبر الشخص عن انفعال معين» [11]. أما الحوادث والظروف الخاصة التى تثير عواطف مختلفة فهى تختلف من إنسان لآخر، ومن ثقافة لأخرى[12]. فالعواطف التى تثيرها المآتم وحالات الوفاة مثلاً تختلف اختلافاً كبيراً من شخص لآخر تحت تأثير شخصية الفرد، وفى إطار ما هو شائع من تقاليد فى الثقافة المعينة.

جدول (٦ ــ ١)
مصادر الرسالة غير اللفظية.

المظهر :

- ــ الوجه.
- ــ تحديق العين.
- ــ اتساع بؤبؤ (إنسان) العين.
- ــ الثياب.
- ــ الحلى أو الزينة.
- ــ الشارات.

الحركات :

- ــ الإيماءات.
- ــ الإشارات المعززة.
- ــ اللافتات.
- ــ إشارات (نعم ــ لا).
- ــ إشارات التحية.
- ــ إشارات الربط.
- ــ إيماءات الانعزال.
- ــ حركات التأنق والهندمة.
- ــ اللمس.

المكان :

- ــ مجال حركة الشخص.
- ــ البيئة الطبيعية.

الزمان :

- ــ التوقيت.
- ــ الوقتية.

جدول (٦ ـ ٢)
السلوك غير اللفظى الخاص الذى يسهم فى الجاذبية بالإضافة للملبس والمظهر العام.

السلوك الودى	السلوك البارد (الجاف)
ـ ينظر إلى العيون.	ـ يحدق ببرود.
ـ يصافح باليد.	ـ يسخر.
ـ يتحرك نحو الشخص.	ـ يتظاهر بالتثاؤب.
ـ يبتسم لفترات متلاحقة.	ـ يعبس.
ـ ينظر من أعلى إلى أسفل.	ـ يتحرك مبتعداً.
ـ يكون بشوشاً.	ـ ينظر إلى السقف.
ـ يبتسم بالأسنان.	ـ يخلل أسنانه.
ـ تنبسط أساريره.	ـ يهز الرأس بعد الموافقة.
ـ يجلس فى مواجهة الشخص الآخر مباشرة.	ـ ينظف أظافره.
ـ يهز الرأس بالموافقة (إيماءة).	ـ ينظر بعيداً.
ـ يزم شفتيه.	ـ يضم شفتيه ساخطاً.
ـ يلعق الشفتين (التلمظ ـ إظهار التلهف).	ـ يدخن بلا انقطاع.
ـ يرفع الحواجب.	ـ يطقطق الأصابع.
ـ يفتح عينيه.	ـ ينظر إلى جدران الغرفة.
ـ يستخدم اليدين بإشارات معبرة أثناء الحديث.	ـ يحرك أصابعه.
ـ يرمق بنظرة عاجلة.	ـ يعبث بشعره.
ـ يتمطى.	ـ يشم الشعر.

SOURCE: G. L. Clore, N. H. Wiggins, and S. Itkin, "Judging Attraction from Nonverbal Behavior: The Gain Phenomenon," *Journal of Consulting and Clinical Psychology* **43** (1975), pp. 491–497. Copyright © 1975 by the American Psychological Association. Adapted by permission of the author.

وكذلك تختلف العادات والقواعد الخاصة بالتعبير عن الانفعالات المعينة من شخص لآخر، ومن ثقافة لأخرى، فقد تقتضى هذه التقاليد أن نبالغ فى التعبير عن انفعالاتنا، أو نحاول إخفاء حقيقة شعورنا أو نظهر غير ما نبطن. ويمكن للفرد أن يبالغ فى إظهار الحالة الانفعالية أو يخفيها، مثال ذلك: عندما يعلن صاحب العمل على

مسمع من (الموظف) أنه سوف يزيد راتبه زيادة كبيرة، لكن يتضح أن الزيادة أقل من ثلث المبلغ الذى يتوقعه الموظف[13].

تحديق العين :

ربما تكون العينان من أكثر عناصر الوجه تأثيراً فى عملية الاتصال كما تشير إلى ذلك ملاحظة «إلسورث Ellsworth» :

> «إن كثيراً من السلوك غير اللفظى، مثل : حركة الأقدام، وتعبير الوجه الهادىء، وأوضاع الجسم، قد لا ندرك معناها لأول وهلة، لكن لا نملك إلا أن نلاحظ المعنى الذى تنقله العين المحملقة مباشرة، فعلى الرغم من أن السلوك لا يصاحبه ضجة أو حركة واضحة فإنه يسترعى الانتباه بشكل فعال حتى لو بعدت المسافة بين الشخصين»[14].

وعندما كنا أطفالاً سمعنا كثيراً أنه «ليس من الأدب أن نحملق فى عيون الآخرين»، وكان الأهل يذكروننا بهذه القاعدة عندما شببنا عن الطوق. وإذا وقفنا عند إشارة المرور، ولاحظنا فى السيارة القريبة أو المحاذية لنا شخصاً يستحق الانتباه والاهتمام، فإننا «نسترق النظر» إليه دون أن نشعره بأننا ننظر إليه، مثل ذلك حين ننتظر دورنا عند البقال، أو حين نكون جلوساً فى أحد المطاعم، أو فى أى مكان عام آخر، فإننا نسترق النظر لمن هم حولنا فى الوقت الذى نتظاهر فيه أننا لا نتعمد النظر إلى هؤلاء الناس قط.

إن القاعدة التى نطبقها فى الواقع بوصفنا راشدين هى : «ليس من الأدب فى شىء أن نحملق فى أناس لا نعرفهم جيداً، ما لم نقم بذلك دون أن نشعرهم بأننا ننظر إليهم. ولكن إذا لاحظ الآخرون ذلك منا فمن الضرورى فى هذه الحالة أن نتظاهر بأننا ما كنا ننظر إليهم، إلا إذا كان قصدنا أن نتصرف بطريقة تخالف توقعات الآخرين».

إن قواعد التقاء النظرات عن طريق العين بين الأصدقاء والمعارف تختلف تماماً عن تلك التى تطبق مع الغرباء. إن تحديق الشخص فى صديقه الحميم مقبول بل إنه مما قد يتوقعه الصديق منا، وحتى إذا تحدثنا إلى شخص نعرفه معرفة سطحية فمن الضرورى تبادل النظرات معه إلى حد ما. وفى مثل هذه الحالة يمكن للنظرات المتبادلة أن تساعد على فهم الأفكار المتضمنة فى موضوع المناقشة، والتى يمكن أن تؤول هذه النظرات على أنها دلالات على الاهتمام والانتباه، فى حين أن نظرات طويلة قد تحدث بين الأصدقاء الحميمين على فترات وإن كان لا يصاحبها كلام.

هناك حالات عديدة تحدق فيها العين اختيارياً، مثلا : عندما يلقى المحاضر سؤالاً على جمهور المستمعين، فكل منهم يمكنه أن يختار ليشارك فى الإجابة أو يتجنب نظرة المتحدث. ومن المرجح أن يطلب للإجابة عن السؤال ــ الشخص الذى ينظر إلى المتحدث أكثر من ذلك الذى ينظر بعيداً عنه، ونفسر هذا السلوك غير اللفظى على أنه رغبة فى الاتصال اللفظى. وفى حالات أخرى تلتقى نظرات العيون بصورة اختيارية، مثلما يحدث فى : الاستقبال، أو المقصف، أو الطائرة، أو القطار، أو فى مواقع العمل الأخرى ــ حيث تلتقى نظراتنا بنظرات الآخرين، أو نتجنب النظر إليهم بشكل منتظم.

ومع أن السلوك المتعلق بنظرات العين له أهمية فى الاتصال البشرى، فإن الكثيرين منا لا يلقون بالاً لهذا السلوك، ولا يعملون على تصنيفه أو تعريفه بشكل دقيق. وقد قدم لنا الذين قاموا بدراسة هذا الجانب المحدد من السلوك غير اللفظى، عدداً من المصطلحات التى تساعد على وصفه، وأنه يمكن التمييز، مثلاً، بين حالتى تماس الوجه وتماس العين (تحديق العين)، فالأول يشير إلى النظر إلى وجه إنسان آخر، بينما الثانى يشير إلى النظر إلى عينى إنسان آخر. والتحديق المتبادل يشير إلى تبادل النظر بين شخصين كل منهما ينظر إلى وجه الآخر.

إن **تجنب النظر** يشير إلى ذلك السلوك الذى يتجنب فيه المرء عمداً نظرات الآخرين، بينما يشير تعبير «**إشاحة النظر**» إلى الحالة التى لا ينظر فيها الإنسان إلى إنسان آخر دون قصد[١٥].

وحيثما يتم النظر، نحو شخص، أو موضوع ما، ولأى فترة زمنية، وتحت أى ظروف، وهل كانت النظرة من طرف واحد أو متبادلة، وسواء شغلنا بنظرة خاطفة، أو تعلقنا بنظرة لامبالاة، أو بنظرة جانبية، وأيًا كانت النظرة فهى فى كل هذه الحالات تشكل أساساً للاستنتاج حول اهتمامات الناظر ومقاصده وأهدافه وحتى اتجاهاته. ويمكن أن يكون سبب النظرة، هو الملاحظة والتوجيه، والتدقيق، والإخفاء والتجنب، أو نشدان تهدئة الأمور[١٦].

لقد عرض الباحثون لدلالة النظرة الأ ولية للعين على أنها تؤدى إلى تنظيم التفاعل الداخلى. والتقاء النظرات يدل على رغبتنا فى التفاعل مع الآخرين، وانعدام ذلك يقلل من ترجيح احتمال حدوث هذا التفاعل سواء أكان حدوث ذلك مصادفة أم عن قصد[١٧]، وبينت دراسات أخرى أن نظرة العين تلعب دوراً هامًا فى الجاذبية الشخصية. وعلى وجه العموم فإن الحديث والمشاعر الإيجابية نحو شخص ما يصاحبها فى العادة كثرة التقاء النظرات. وربما كان هذا السبب فى افتراضنا أن الأشخاص الذين ينظرون إلينا يكونون منجذبين إلينا. بل وذهبت دراسات أخرى أبعد من ذلك إلى حد القول بأن الأفراد الذين ينشغلون بدرجة عالية من تبادل النظرات يكونون عادة أكثر تأثيراً وفاعلية فى تعاملهم مع الآخرين.

لقد أظهرت الدراسات عدداً من العوامل ذات العلاقة بمدى تحديق العين، بما فى ذلك المسافة، الخصائص الطبيعية، الشخصية، الموضوع، الموقف، والخلفية الثقافية[١٨]. واستناداً إلى هذه الدراسة يمكننا أن نتنبأ بأن التقاء النظرات يزداد عندما يكون الشخص بعيداً عن الآخرين، وإذا كان موضوع الحديث غير شخصى، وإذا كان هناك

اهتمام كبير باستجابات الشخص الآخر. يحدث مزيد من التقاء النظرات عندما يحاول الفرد الهيمنة أو التأثير فى الآخرين، كما يحدث ذلك حينما يكون الشخص منتمياً إلى ثقافة تؤكد على أهمية استعمال لغة العيون خلال المحادثة أو أنه لا يبارى فى ذلك باذلاً جهده، مفضلاً أن يكون مستمعاً أكثر منه متكلماً، أو حينما يكون الفرد معتمداً على الشخص الآخر.[19]

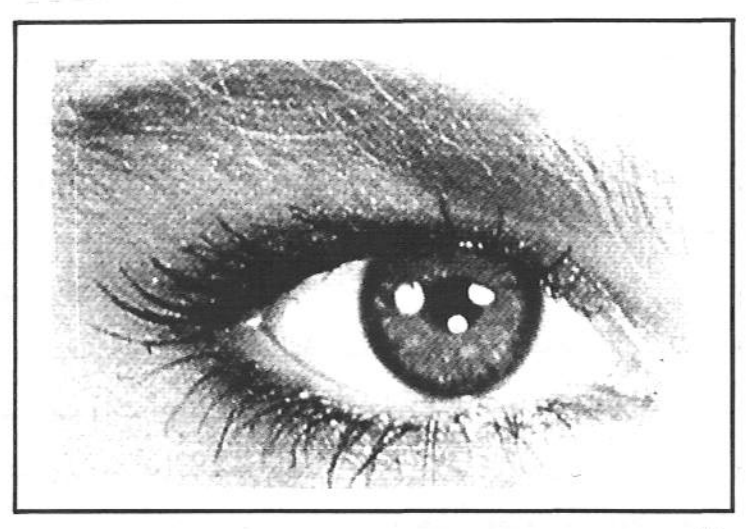
ونتوقع أن يقل تبادل النظرات عندما يكون الشخص قريباً منا أو عندما نناقش موضوعات ذات اهتمام للطرفين، أو إذا كان ما نتحدث عنه قريباً منا، أو إذا كنا غير مهتمين بردود أفعال الآخرين، أو عندما ينتابنا شىء من الحرج. و بالمقابل يوجد مثل هذا التأثير للنظرات عندما يكون الفرد مذعناً أو مطيعاً أو خجولاً، أو حزيناً، أو حييًّا يحاول إخفاء شيء ما، أو يكون فى منصب أعلى من منصب الشخص الذى يتحدث إليه، عندها فإن تبادل النظرات يكون أقل[20]. ومن الواضح أن هذه التعميمات قد لا تنطبق على حالات بعينها.

اتساع إنسان العين :

يقوم إنسان العين بدور مصدر للمعلومات، كما يدل على اهتمامات الفرد أو جاذبيته؛ فعندما ينظر الإنسان إلى الناس والأشياء التى تروق له أو تغريه فإن بؤبؤ العين يميل نحو الاتساع. وقد دلت بعض التجارب على أن بؤبؤ العين يعد عاملاً للحكم على مدى جاذبية الفرد[21].

الثياب والزينة :

الإنسان من الكائنات الحية التى تعنى بالزخرفة والزينة، والثياب تؤدى للإنسان عدداً من الوظائف، منها :الوقاية أو الحماية الجسدية والنفسية، والجاذبية الجنسية، وتأكيد الذات، ونكران الذات، والتمويه، والانتماء إلى جماعة، و بيان المكانة والدور[23]. وكذلك الحال بالنسبة لأدوات التجميل، والمجوهرات، والنظارات،



(شكل ٦ ــ ١)

مما تفترضه الأبحاث فى هذا الصدد، أنه عندما ينظر الإنسان إلى شخص أو شيء ما، مما يبدو مثيراً أو جذاباً له، فإن بؤبؤ العين يتسع. ومثال ذلك أنه عندما نعرض صور الأطفال على امرأة غير متزوجة، أو متزوجة ولكن ليس لديها أولاد، أو نعرضها على الأمهات ــ فإن ذلك يؤدى إلى إتساع بؤبؤ العين. فى حين أننا لو عرضنا الصور نفسها على رجل أعزب أو رجل متزوج ليس لديه أولاد، فإنه يحدث لديه ضيق فى العين. بينما رؤية تلك الصور من قبل الآباء تؤدى إلى اتساع بؤبؤ العين .

SOURCE: H. Hess, *The Tell-Tale Eye* (New York: Van Nostrand Reinhold, 1975) and Desmond Morris, *Manwatching* (New York: Abrams, 1977).

والوشم، والشعر المستعار، ورموش العين الاصطناعية، والمادة المثبتة لوضع الشعر، فهذه جميعاً تؤدى عدداً من الأغراض، مثل الدور الذى يقوم به كيس النقود الذى نحمله، والراديو الذى نستخدمه، والجريدة التى نقرؤها، والحقيبة التى نحملها .

و بسبب تعدد وظائفها، تستخدم الثياب وأدوات الزينة كشواهد أساسية للحكم نوعيًّا، مثل : الجنس، والعمر، والفردية أو الشخصية، ومدى سهولة التعامل معنا،

وحالتنا المادية، والوضع الطبقى الذى ننتمى إليه، وأذواقنا، وقيمنا، وخلفيتنا الثقافية.

وبإمكان الثياب أن تقدم البيانات التى ترسم أو توضح أكثر الحقائق الأساسية المتعلقة بشخصياتنا، وقد أشار بعض الباحثين إلى أن الأفراد الذين يظهرون اهتماماً بملبسهم، هم فى الغالب أناس متمسكون بالعادات والتقاليد، مثابرون، متشككون، وغير مستقرين، كما أنهم لايثقون بأنفسهم[٢٤]. بينما وجد أن الأشخاص الذين يقتصدون فى ثيابهم هم من النوع الذى يتحمل المسؤولية، ونشطون وذوو كفاءة، كما أنهم دقيقون وأذكياء. فى حين أن الآخرين الذين يسايرون تيار «الموضة» السائدة هم عادة اجتماعيون، تقليديون، مذعنون أو خاضعون.

وهناك شارات مميزة لأنواع أخرى مختلفة من الشخصيات، ويمكن أن تكون أساساً لمعلومات يستدل منها على الهوية أو على المكانة والانتماء إلى جماعة. وغالباً ما يشير لباس المرء إلى نوع العمل الذى يمتهنه (يزاوله) ومثال ذلك لباس الشرطة، والممرضات، والأطباء، والكهنة والعسكريين وأعضاء الفرق الرياضية. وقياساً على ذلك فإن الزى الذى يلبس إنما يصمم وفق معايير قياسية، وهدف هذا اللباس المحدد أن يدل على طبيعة عمله بسهولة. واللباس الموحد لطلبة الكليات، ورجال الأعمال، وعمال المعامل، وربات البيوت ــ يمكن أن يخدم الغرض نفسه، ولكن ليس من الضرورى أن يقصد به ذلك.

ومن الشارات الأخرى: القبعات، والقمصان، والكنزات الفضفاضة، والسترات التى تحمل اسم فرد أو مدرسة أو شركة أو مصنع أو اسم سيارة مفضلة أو اسم مغنٍّ معروف، والحلى الخاصة بمناسبات معيّنة، مثل: خاتم الخطوبة أو خاتم الزواج، أو العقد الذى يحمل الحرف الأول من الاسم أو الاسم كله. كل هذه العلامات يمكن أن تزودنا بحقائق ومعلومات تمكننا من تحديد أو تعريف الشخص، أو منزلته الاجتماعية، أو الجماعة التى ينتمى إليها.

ويمكن من خلال سيارة الإنسان و بيته أن تلم ببيانات إضافية يستدل بها على مستواه المالى، وذوقه الفنى، ومكانته الاجتماعية، وفئته المهنية. وعلى الشاكلة نفسها يمكن أن تستنتج حقائق ومعلومات أخرى، مثل : عضوية النادى، و بطاقة الائتمان، ونوع الحقيبة، وشعار الجماعة أو التنظيم الذى ينتمى إليه، و بطاقة العمل، فجميع هذه الأمور يمكن أن تفيد كمؤشرات للاستدلال على أى مدى يستطيع الناس أن يكونوا انطباعاتهم عن الآخرين من خلال المظهر.

البنية الجسدية :

عامل آخر يضاف إلى العوامل الأخرى المرتبطة بالمظهر، هو عامل البنية الجسدية، فقد أوضحت الدراسات على سبيل المثال أن الأفكار التى تُكوَّن حول الشخصية تُستقَى غالباً من شكل الجسم وحجمه، فالشخص المترهل من النوع البدين، والذى يكون وزنه أكثر من الحد الطبيعى، يفترض أن يكون دمث الخلق، ذا معشر طيب، محبًّا أو حنوناً، هادئاً، مرحاً، راضياً عن نفسه، منبسطاً، متسامحاً، ودوداً، رقيق القلب. أما الشخص الذى يبدو بارز العضلات، خشن العظام ورياضى المظهر، فإن الصورة النمطية عن هذا الشخص هى أنه نشيط كثير الجدل، ميال لإثبات ذاته، يحب المنافسة واثق من نفسه، جرىء، متسلط، حاد المزاج، متفائل، طائش، ومتهور، لا يتكيف مع أفكار الآخرين. أما الشخص الطويل النحيف المظهر، فهو يميل غالباً إلى التحفظ والعزلة، قلق كثير الارتباك، صعب المراس، حذر، محترس، بارد، انطوائى، موسوس، شديد التدقيق فى التوافه والتفاصيل، حساس، خجول، ممتثل، مساير[٢٥].

ويمكن أن يعتبر طول قامة الفرد وحده أساساً لتصنيفه. ففيما يتعلق بالذكور بالنسبة إلى الثقافة الأمريكية، يرتبط الطول المفرط، على وجه العموم، بمزايا إيجابية، بينما يكون عكس ذلك بالنسبة للإناث. ومن الجدير ذكره هنا، هو أن الأطول من بين المرشحين للرئاسة الأمريكية، كان هو الرابح دائماً منذ عام ١٩٠٠، واعتبر هذا مبدأ ثابتاً، باستثناء «جيمى كارتر Jimmy Carter» الذى كان طوله ٥,٩ أقدام[٢٦].

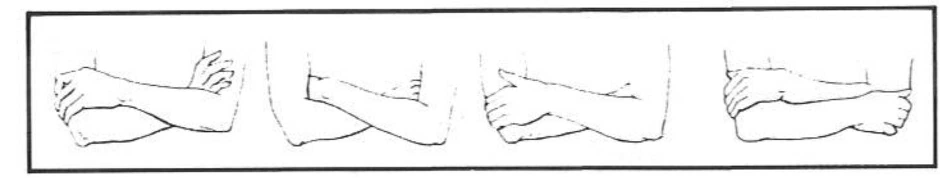
الأفعـال :

كـثيراً ما يقال : «إن الأفعال تتحدث بصورة أعلى من الأقوال» ، وما نفعله وما لا نـفعـلـه يمكـن أن يـكـونـا أكـثر دلالة لدى الآخرين من مظهرنا وأقوالنا . وعلى أساس الأعـمـال التى يقوم بها الشخص فى مواقف مختلفة يستطيع الآخرون أن يحددوا أى نوع مـن الأشخـاص هـو، وكـيـف يمكـن أن تكون ردود أفعاله فى مواقف مماثلة مستقبلاً ، وكـذلك ما إذا كان مؤتمناً ، شجاعاً ، ودوداً ، وطيباً وهكذا . فإذا كان الشخص يتهرب مـن مواجهة فكرية أو جدلية أو مواجهة جسدية فى عراك ، وإذا كان هذا الشخص يخذل الـذيـن يثقون به ، أو أنه يقدم على العطاء والتضحية عند الحاجة ، فإن مثل هذه الأفعال لهـا أثر أكـبـر بـكـثير من أى قـول يمكـن أن يقال . وفى الإطار الجماعى كالإضرابات والمظـاهـرات والمفـاوضـات الخـاصـة بـالعمل ، والمسيرات السلمية والاحتجاج وحتى الحروب ــ كل هذه الأفعال تبدو أنها أكثر قوة من الكلام .

جدول (٦ ــ ٣)
مراحل فى النمو العاطفى والتعبير غير اللفظى

المرحلة	الســن	الخصائص	نماذج من الحالات العاطفية
(١)	من شهر إلى ٣ أشهر.	هائج ، غير منتظم ، مرتج حركات الجسم .	استثارة ، كرب .
(٢)	من ٣ أشهر الى ٥ أشهر.	منتظم ، متناغم ، ومتوازن حركات الجسم .	غضب ، ابتهاج .
(٣)	من ٥ أشهر إلى ١٤ شهراً .	يقطب وجهه ، يدير رأسه أو يضرب به ، يتحرك بإرادة .	محبة ، خوف ، ابتهاج .
(٤)	من ١٤ شهراً إلى ٢٤ شهراً .	يتحرك للمس الآخرين ، يلكز ، يضرب ، يربت .	الميل نحو الأطفال ، الميل نحو الكبار ، غيرة ، بهجة وسعادة .

SOURCE: Barbara S. Wood, *Children and Communication* (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1976), p. 197, adapted from "Emotional Development in Early Infancy," *Child Development*, 1932, 3. By permission of Prentice-Hall.



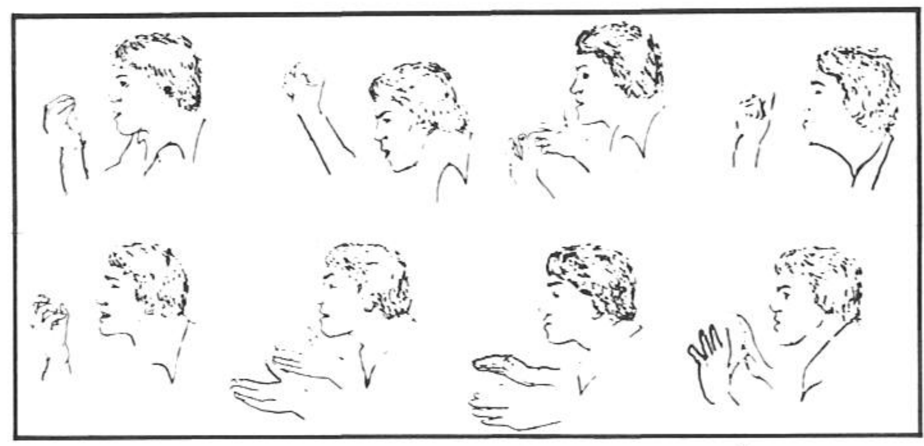
(شكل ٦ ــ ٢)

عنـدما نضع ساعداً على آخر يمكن اعتبار ذلك عملاً مُـكتشفاً. ولا توجد اختلافات ذات دلالة بين ثقافة وأخرى حول كيـفـيـة تـشـابك الأذرع ، ولكن توجد اختلافات بين الأفراد ، وتحدث لأننا نكتشف هذا الفعل ذاتيـًـا أكثر من كوننا تعلمناه من قبل الآخرين. وما أن يتوصل الإنسان إلى طريقة تشابك ذراعيه حتى تصبح هذه الطريقة عادة ملازمة له ، ولا يستطيع تغييرها إلى طريقة أخرى إلا بصعوبة.

SOURCE: Desmond Morris, *Manwatching* (New York: Abrams, 1977).

الإيماءات والإشارات :

إن الإيماءات أى حركات الجسم ، الرأس والذراعين ، والساقين ، والقدمين ــ تقوم بدور هام فى الاتصال البشرى. وقد بينت الدراسات أن قدرتنا على الإيماء تمر بأربع مراحل أساسية[٢٧] ، المرحلة الأولى تمتد من الولادة إلى الشهر الثالث من العمر وفيها يكون الطفل غير متناسق الحركات ، فتكون حركاته عشوائية مع تشنج لكامل الجسم وتشير إلى الاستثارة والكرب. والمرحلة الثانية تمتد من الشهر الثالث حتى الشهر الخامس ، وفيها يكون الطفل قادراً على تحريك كامل جسمه و بتوازن أفضل ، و وفق بعض الأنماط السلوكية الاجتماعية من غضب وابتهاج. وفى المرحلة الثالثة التى تمتد من الشهر الخامس حتى الشهر الرابع عشر تنمو لدى الأطفال إيماءات خاصة ، مثل التحكم فى تعبيرات الوجه ، والتفاتة الرأس ، وضرب الرأس أيضاً. وفى المرحلة الرابعة التى تمتد من الشهر الرابع عشر حتى الشهر الرابع والعشرين يصبح الطفل خلالها قادراً على التعبير عن شعوره تجاه الأشخاص الآخرين ، فيعبر عن مشاعره وغيرته من خلال حركته للمس الناس والأشياء فيقوم ببعض الحركات ، مثل اللكز والضرب والربت.



(شكل ٦ ــ ٣) إشارات اليد

SOURCE: Desmond Morris, *Manwatching* (New York: Abrams, 1977).

والإيماءات والإشارات قد تكون هادفة، بمعنى أنها ترسل رسائل تستهدف تحقيق أغراض معينة محددة، وقد تكون عرضية عشوائية تحدث مصادفة، وبعضها يستخدم بديلاً عن اللغة أو مكملاً لها، ومثال ذلك أننا نهز رؤوسنا إلى الخلف والأمام بقوة عندما نقول «لا» فى الإجابة عن سؤال بالنفى. ومثال آخر حين نستخدم الإيماءات بدلاً من الكلمات، وذلك حين نهز الكتفين استهجاناً، وإشارة إلى الرفض والشك أو عدم الفهم. كما يكون تقطيب الجبين وحركة الرأس الأفقية للأمام والخلف دلالة على خيبة الأمل أو الإخفاق، وكذلك تحريك الإبهام والسبابة على شكل دائرة ليعنى الموافقة.

الأفعال الموروثة والمكتشفة، والمقلدة والتى تم التدريب عليها :

لقد عالج «دزموند موريس Desmond Morris» وهو عالم أنثروبولوجى، هذا الموضوع فى كتاباته معالجة جيدة، فبين أن الإيماءات تصل إلى الفرد من خلال الوراثة، والاكتشاف، والمحاكاة، والتدريب[٢٨] . ومن الأمثلة على الأعمال الفطرية الطبيعية الموروثة استجابة الرضاعة عند الأطفال، واستخدام اللمس بين أجزاء الجسم كجزء من

عـمـلـيـة الـتودد والمغازلة، وأنماط التحية والسلام بين الأفراد حين يلتقون مع بعضهم أو حين يفترقون.

وإننا نكتشف بعض الإيماءات والإشارات أثناء معرفتنا بالحدود والقدرات الكامنة فى أجسادنا، ومثال ذلك طريقة تشابك الذراعين. وهناك اختلافات قليلة فى هذا الأمر بين ثـقـافة وأخرى، كما أن هناك بعض الاختلافات لدى أبناء الثقافة الواحدة، وكل فرد يميل ــ مع مرور الوقت ــ إلى أن يقوم بهذه الأفعال بالطريقة ذاتها. بعض منا يضع الـيـد اليسرى فوق اليمنى، وبعض آخر على العكس يضع اليمنى فوق اليسرى. ومهما يكـن مـن أمر فـيـما نعتاده أو نألفه من سلوك، فمن الصعب أن نغير نمط السلوك الذى تعودناه دون أن نبذل جهداً كبيراً[٢٩].

إنـنـا نـكتسب عدداً لا بأس به من الإيماءات ممن حولنا من الناس ــ لا طواعية ــ أثـنـاء نمـونـا، فـعلى سـبـيل المثال نجد أن المصافحة المعهودة نكتسبها من خلال التقليد والمحـاكـاة، مثلها فى ذلك مثل العديد من أساليب التحية والعادات السلوكية الثقافية الرئيسية والثانوية.

إن أفعـالاً مـثـل: غـمـز العين، وممـارسة كرة المضرب، والقفز على رجل واحدة، والـصـفير، والمشى على الـيـديـن ــ تحـتـاج إلى تـدريب فعّال حتى يتسنى حذقها. ومن المـسلّـم بـه أن الغمز يتم من قبل البالغين، وهوعمل صعب على الصغار، لكنه كغيره من الأعمال يتطلب تدريباً، ويتطلب فى الوقت ذاته ملاحظة وجهداً منظماً لحذقه.

أصول الإيماءات والإشارات:

إن الـبـحـث فى أصل الإيماءات والإشارات أمر جدير بالتفكير والاهتمام، فبعضها يـبـدو أنـه جـاء للـكـبـار من خلال حركاتهم وهم صغار. إن التدخين، وعض القلم، وقـضـم الأظـافـر، ومضغ اللبانة والسكاكر، والأكل بعصبية أو نرفزة ــ يمكن أن ترجع



(شكل ٦ ــ ٤)

إشارة الدائرة المتكونة من التقاء السبابة بالإبهام توضح إلى أى مدى تختلف فى دلالتها فعليًّا من ثقافة لأخرى. ففى إنكلترا، كما هو الحال فى أمريكا الشمالية، تحمل هذه الإشارة معنى «حسن» بينما تحمل المعنى ذاته فى الثقافة الفرنسية إذا ما رافقتها ابتسامة. وعلى العكس من ذلك، إذا ما رافقها تقطيب الجبين، فإنها تحمل معنى «لاجدوى من ذلك الأمر» أو«صفر»، فى حين تدل نفس هذه الإشارة نفسها فى اليابان على المال.

SOURCE: Desmond Morris, *Manwatching* (New York: Abrams, 1977).

أصولها إلى خبراتنا الأولى فى التغذية، عندما ارتبطت مسألة إشباع حاجاتنا الفمية بالأمن والسلامة.

أما الإشارات الأخرى فقد يكون لها جذور قديمة، فالتقبيل والمداعبة يمكن أن تمتد جذورهما إلى عادات التغذية القديمة لدى أسلافنا. ومن الواضح أن الأم فى الماضى البعيد من تاريخ البشرية كانت تمضغ اللقمة فى فمها قبل أن تقوم بإطعامها لأطفالها الصغار[٣٠].

وإشارة أخرى مثل تحريك الرأس أفقيًّا الذى نستخدمه كى ندلل على قولنا «لا»، ربما ترجع فى أصولها إلى إشارات الأطفال التى يستخدمونها للتعبير عن أنهم لايريدون مزيداً من الحليب من ثدى الأم أو من الرضاعة، أو من الملعقة[٣١].

أنماط الإشارات :

هناك طرق عدة لتصنيف الإشارات ، ولعل الجداول التى قدمها «دزموند موريس» تعتبر أكثر الجداول شمولية ، إذ تتضمن ما يلى[٣٢] :

الإشارات المعززة والموجّهة:

النوع الأول من الإشارات هو ذلك الذى يسمى بالإشارات المعززة، وتستخدم فى مجال التأكيد على النقاط الخاصة المتعلقة بالجوانب اللفظية . ومثال ذلك حركة اليد إلى الأمام بما يشبه اللكمة ، والحركة الأمامية لأصابع اليد ، ورفع السبابة . والنوع الآخر المماثل لها هو ما يدعى بالإشارات الموجّهة ، و يعنى بها أن تشير باتجاه الآخرين عندما تحدد الاتجاه أو تومىء لآخر دون كلام .

إشارات «نعم» و «لا» :

أما إشارات «نعم» و «لا» فهى فئة أخرى من الإيماءات ، وحركات الرأس هى الوسيلة الأولية لهذه الإشارات . بينما كثير من هذه الإشارات يعتبر فريداً أو خاصًّا بإحدى الثقافات أو بعدد منها ، إلا أن إيماءة الرأس (من أعلى إلى أسفل) لتعنى «نعم» هى عامة بين الثقافات على ما يبدو . ومع الافتراض بأن معنى الإيماءة بالرأس تعنى «نعم» يعتبر محدداً نوعاً ما ، فإننا إذا ذهبنا لأ بعد من ذلك فقد نتذكر أن هناك عدداً مختلفاً من معانى هذه الإشارة، وهى :

- إيماءة الرأس التى تعبر عن الاعتراف ، وبمعنى : نعم أنا ما زلت منصتاً لك .
- إيماءة الرأس التى تعبر عن التشجيع ، وبمعنى : نعم هذا رائع .
- إيماءة الرأس الدالة على الفهم ، وبمعنى : نعم إننى أفهم ما تعنيه .
- إيماءة الرأس بالموافقة ، وبمعنى : نعم ، سوف أفعل .
- إيماءة الرأس للتعبير عن الحقيقة ، وبمعنى :نعم ، ذلك صحيح .[٣٣]

أما إشارة «لا» ، فهى بالطبع تعتمد على حركة الرأس أفقيًّا من جانب لآخر، وفى كثير من بقاع العالم تستخدم إشارة تحريك الرأس من جهة لأخرى للتعبير أيضاً عن «ربما نعم» أو «ربما لا» . وبالإضافة إليها يمكن استخدام أصابع اليد للتعبير عن إشارات «نعم أو لا» ، فمثلا فى ثقافة أمريكا الشمالية يعتبر تحريك السبابة من جانب لآخر هو السلب أو كقوله «لا» .

مظاهر التحية والسلام :

هناك نوع آخر من الإشارات هو التحية والسلام، وأكثرها ألفة واستخداماً المصافحة باليد والمعانقة والتقبيل، فهى إشارات تدل على فرحنا وسرورنا بوصول إنسان عزيز علينا أو أهمية مغادرته لنا .

ويمكن أن نميز بين مستويات عدة لعملية التحية والسلام :

المستوى الأول :

«هو حالة الضيق والمشقة لنظهر قوة علاقات المودة والصداقة ، ويجب أن نعبر عن ذلك بدرجات متفاوتة . بالنسبة لكل من الضيف والمضيف هذا يعنى ارتداء أحسن الثياب ، كما أنه بالنسبة للضيف يعنى رحلة طويلة ، وبالنسبة للمضيف تشتمل على انتقال من مكان لآخر، وكلما كانت حرارة اللقاء والترحيب أقوى صار الأمر أكثر إرباكاً ومشقة ، كرئيس الدولة يذهب للمطار ليقابل قادماً هامًّا ، والأخ يقود سيارته إلى المطار ليحيى شقيقته العائدة من الخارج ، وفى هذا العمل أكبر قدر من المشقة يمكن أن يتكبدها المضيف . ومن هذه النقطة القصوى يقل الجهد تدريجيًّا ، فكلما قصرت المسافة التى يرتحلها المضيف كان بإمكان المضيف أن يرتحل فقط إلى محطة السكة الحديد ، أو مركز الحافلات ، كما كان بإمكانه ألا يتحرك أبعد من باب بيته ، حيث ينتظر

لحظة قدوم الضيف وهوينظر من النافذة، أو يشير إلى الخادم أو ابنه بأن يستقبل الضيف عند الباب الخارجى، و يبقى هو داخل البيت أو فى المركز القريب منتظراً قدوم الضيف الذى يعلن الخادم عن قدومه. والحد الأدنى لما ينبغى أن يبذله من جهد هو أن يقف فى استقبال الضيف عندما يدخل عليه، بمعنى أن ينهض واقفاً دون أن يقطع أى مسافة»[٣٤].

المستوى الثانى :

و يتعلق بالفارق المكانى، فمنذ اللحظة التى يتقابل فيها الضيف والمضيف، يرحب كل منهما بالآخر باستخدام بعض الإشارات والتعبيرات، ومنها : البشاشة، والابتسام، ورفع الحاجبين، وانفراج الأسارير، وإحناء الرأس، والتلويح باليد، وأحياناً بفتح الذراعين إشارة لتوقع المعانقة. وعندما يقترب الاثنان من بعضهما فإنهما يعبران عن فرحتهما باللقاء بالمعانقة، بالمصافحة مع الضغط بالتربيت، بالتقبيل، بالضغط على الوجنات وملامسة الخدود، و يرافق ذلك التقاء نظرات الاثنين، والضحك، والابتسام، والبكاء أحياناً. إن استخدام التحية المعينة يعتمد على عدد من العوامل، منها : طبيعة العلاقة، والوضع الذى يلتقيان به، وطول الفترة الزمنية التى انقضت منذ آخر لقاء بينهما، وكذلك مدى التغير الذى حدث فى مكانة كل منهما منذ آخر لقاء بينهما.

إشارات الترابط :

إشارات الترابط أيضاً واحدة من أصناف الإيماءات، ومن خلالها يعبر الأفراد عن انتظامهم فى علاقة ما. وهى تشير إلى مثل ما يشير إليه خاتم الزواج تماماً، وكذلك شعار جماعة الأخوة، واللباس الموحد الذى يعبر عن وجود الرابطة والعلاقة بين اثنين أو أكثر من الأشخاص. وهناك إشارات تؤدى الغرض نفسه، مثل : تشابك الأيدى، ووضع ذراع بذراع، واقتسام المشروب الواحد، وكذلك الاقتراب الجسدى أثناء الجلوس

والمشى، أو المشاركة الآنية فى الأشياء من كل نوع ــ وكلها تزودنا بالمؤشرات عن الأفراد وطبيعة العلاقات بينهم.

إيماءات التباعد :

هناك أنواع أخرى من الإيماءات العامة وهى تلك التى تتعلق بأوضاع الجسم، مثل تشابك السواعد أو الأرجل الذى يساعدنا على إخفاء أجزاء من الجسم عن أنظار الآخرين جزئيًّا أو كليًّا، وفى بعض الحالات تقوم إشارات التباعد مقام الرسائل المقصودة، وإن كانت فى الغالب قليلة الفائدة. وهذه وتلك من الإيماءات تشمل وضع الساعدين أحدهما على الآخر فوق الصدر، أو إسناد الذقن أو الوجنة على راحة اليد، أو لمس الفم ــ هذه الإشارات جميعها تدل على عدم ارتياحنا أو على قلقنا، حتى لو كنا غير مدركين لتلك المشاعر[٣٥].

أنماط أخرى من الإيماءات :

وتقوم الإيماءات بدور رئيسى أيضاً فى ربط العلاقات الإنسانية عند الكائن البشرى مثل ما هى عليه عند الحيوان. كما أن هناك إشارات أخرى غالباً ما يقصد بها التعبير عن تأنق السلوك، ومن أمثلة ذلك : مسح الشعر براحة الكف لتعديل وضعه وتحسين تصفيفه، وإعادة التجمل بمستحضرات التجميل، أو تعديل الثياب أمام المرآة، وغير ذلك[٣٦].

وفى العقيدة الدينية تؤدى الإيماءات وظائف ذات دلالة أيضاً، فالركوع والوقوف فى الأوقات المناسبة، والانحناء، وتشابك الأيدى فى الصلاة ــ كل هذه رموز ذات دلالة، وهى التى من خلالها يشارك الفرد فى طقوس أى عقيدة.

اللمـــس :

عـندما تتسع الإيماءة إلى درجة أنها تتضمن اتصالاً جسديًــا مباشراً، هنا يحدث ما يـطلق عليه البيانات اللمسية. وأهمية البيانات الخاصة باللمس تبدأ فى الجنس البشرى قبـل الـولادة بوقت طويل، حيث تبدأ بالعلاقة بين الأم والجنين الذى تحمله فى رحمها. ومـنـذ اللحـظـات الأولى مـن الحـيـاة يصبح اللمس هو الوسيلة الأولى التى تربط بين الطفل ووالديه، ومن خلال وسيلة اللمس يتغذى الوليد و يتمتع بالحنان والمحبة.

وخلال السنوات الماضية، اعتبر اللمس مركز القوة المعبرة عن دفء علاقات المودة وحـرارة الحـمـاس الـنـاشىء عـن الـعـلاقـة والارتـبـاط بين أفراد العائلة الواحدة، وبين الأصـدقـاء الحـمـيـمين. وبدءاً من مرحلة ما قبل المدرسة وفى سنوات المرحلة الابتدائية يـبـدأ الاحـتـكـاك الـبـدنـى فى الـقـيـام بدوره بين البنين فى مجال اللعب، وخصوصاً فى الألـعـاب الـريـاضـيـة والمشاجرات. وقد تعلمنا أيضاً دلالة الرسائل اللمسية فى التحية وتـقـاليد السلام، مثل المصافحة والعناق خلال هذه الفترة. وفى مرحلة المراهقة وما قبل الـشـبـاب يـكـتـسـب الـلـمـس مزيداً من الدلالة والتعبير عن الدفء والمحبة والصداقة الحميمة.

إن الـرسـائـل الـلـمـسية هامة أيضاً بين أفراد الجنس الواحد وخاصة بين الذكور فى المجـالات الـريـاضية حيث تتوافر الوسائط الأولية للتماس الجسدى، سواء فى الأنشطة الـريـاضية ذاتها، أو فى التربيت الخفيف أو الضربات القوية التشجيعية بين المدربين والـلاعـبين. وبـالـنـسـبـة لبعض الناس تستمر وظيفة اللمس أو الاحتكاك فى حالات الـعـدوان خلال هذه الفترة. وأغلب اللمسات الجسدية بين الكبار تتعلق بالتحية الودية والإشـارات التى تصاحب مواقف الافتراق بين الزملاء والأصدقاء، وكذلك للتعبير عن الصداقات الحميمة.

وتخـتـلـف مـستويات الاحتكاك عن طريق اللمس من ثقافة لأخرى، وعلى سبيل المثال: فى ثقافات الشرق الأوسط تكون المسافة بين المتحدثين قريبة نسبيًــا حتى وإن

كانت معرفتهم ببعضهم عارضة ، مما يجعل الأمريكيين الشماليين يفترضون أن مثل هذه الحالة تعنى وجود علاقة وثيقة ، لأن من عاداتهم ألا يقترب الإنسان من محدثه بهذا القدر إلا إذا كانت هناك علاقة وثيقة بينهم ، وبالمقارنة فإنه من عاداتنا نحن الأمريكيين ألا نستخدم اللمس كثيراً ، ولذلك فإننا إذا كنا فى المصعد أو فى سوق مزدحم مثلاً لا نلمس ولا نحتك بأى غريب إلا إذا كان ذلك ضروريًّا جدًّا ، وإن حدث ذلك فإننا نشعر بكثير من الحرج .

إن لمس شخص آخر أو الإمساك به دون رغبته يعتبر فى معظم المجتمعات مثيراً للحنق والإزعاج ، أكثر بكثير من الإساءة أو السباب أو أى إهانات لفظية أخرى توجه للفرد .

استخدام المكان :

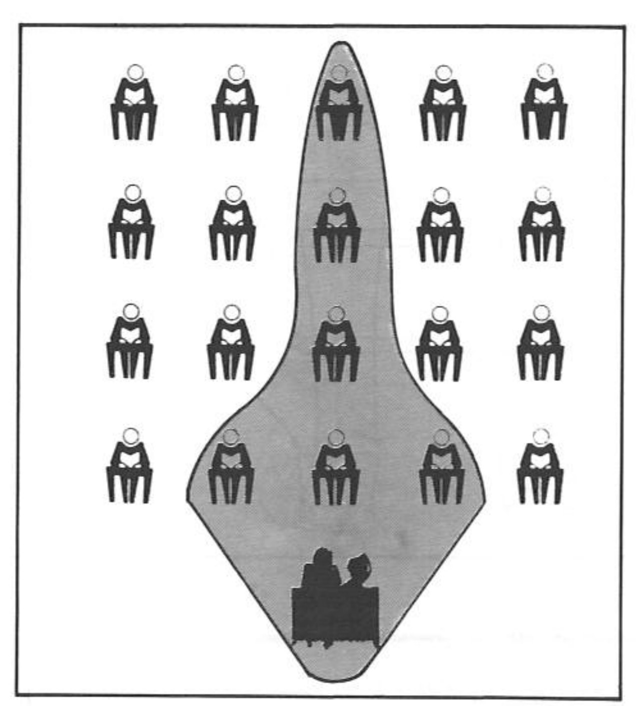
إن شدة وحدة الرسائل اللمسية تحدث ــ إلى حد ما ــ لأنه يكون لدينا توقعات محسوبة بدقة ، فى ضوء القدر من الحيّز الشخصى الكائن من حولنا . فعندما يتعدى شخص ما هذا الحيز الشخصى الذى نحمله معنا أينما ذهبنا فإننا نستجيب لذلك . إذا دفعنا أحد الأشخاص دون داعٍ ونحن فى المصعد ، أو وطىء أحدهم المنشفة التى نجلس عليها على شاطىء البحر ، أو شاركنا أحد فى الجلوس عليها دون أن ندعوه لذلك ، أو زاحمنا الآخرون أثناء التسوق دون مبرر واضح ــ فإننا نشعر بالضيق والغضب من اعتدائهم على مجالنا . إن رد فعلنا ــ تجاه ما حدث ــ هو أن نقوم بإعادة تكييف وضعنا لاستعادة ذلك القدر من المكان الذى نظن أننا بحاجة إليه . وقد دلت البحوث على أن اختراق المجال الشخصى واغتصابه ــ من قبل الآخرين لمدة طويلة ، كما يحدث أحياناً عندما تثور الجماهير أو عندما يتزاحم الناس فى حى مكتظ بالسكان ــ يؤديان إلى ردود أفعال عنيفة تعبيراً عن الضيق والغضب والعدوانية .

لقد أبدى «إدوارد هول Edward Hall» كثيراً من الملاحظات عن استخدامنا للمجال الشخصى أثناء المحادثات وجهاً لوجه[٣٧].

وجد «هول» أن المسافة بين الأفراد فى الأماكن العامة تتراوح ما بين اثنتى عشرة قدماً حتى حدود الرؤية الواضحة. أما فى مجال الأحاديث العارضة وأحاديث العمل فإن المسافة بين الأفراد تكون ما بين أربع أقدام إلى ١٢ قدماً، وما بين قدم ونصف إلى أربعة أقدام بين الأفراد المشتركين فى مناقشة شخصية عارضة. أما فى حال الأحاديث بين الأفراد ذوى العلاقة الحميمة فإن قرب المكان أو المجال الفاصل بين الاثنين يكون فى حدود تتراوح ما بين صفر وثمانى عشرة بوصة. وهناك عوامل عديدة تتحكم فى كل فئة منها وفق ترتيبات متفاوتة، و يتفاوت التقارب فى تصنيف كل فئة تبعاً لما يتحكم فيه من عوامل. ومن هذه العوامل : الثقافة التى يدور فى نطاقها الحديث، وأعمار الأفراد، وموضوع المناقشة، وطبيعة العلاقة، وميول الأفراد ومشاعرهم، وما إلى ذلك[٣٨].

إن استخدام المجال ووضع الجسم أمران مهمان فى الجلوس، ففى حالة الجماعة مثلاً، غالباً ما تكون بعض أوضاع الجلوس أكثر ارتباطاً بمستوى عالٍ من النشاط والقيادة من بعضها الآخر. إن وضع الإنسان فى مقدمة الجماعة، مع فاصل مكانى يعزلهم عنه، يعطيه المكانة اللائقة والسلطة الكافية. ومثال ذلك : المدرس أمام الصف، والقاضى فى المحكمة، والخطيب والمستمعون، والواعظ الدينى فى أماكن الوعظ والإرشاد.

أما الوضع داخل غرفة واسعة، كالصف مثلاً، فيمكن أن يكون له تأثير على السلوك اللفظى. ففى حجرة الدراسة التقليدية تأتى أغلب التعليقات من الدارسين الذين يجلسون فى المواقع الأمامية أو الوسطى من الحجرة، وهذه تصل إلى ٥٠٪ أو تزيد. وبالنسبة لكثير من الدارسين، فإن المكان الذى يجلس فيه الدارس يعتبر عاملاً مؤثراً

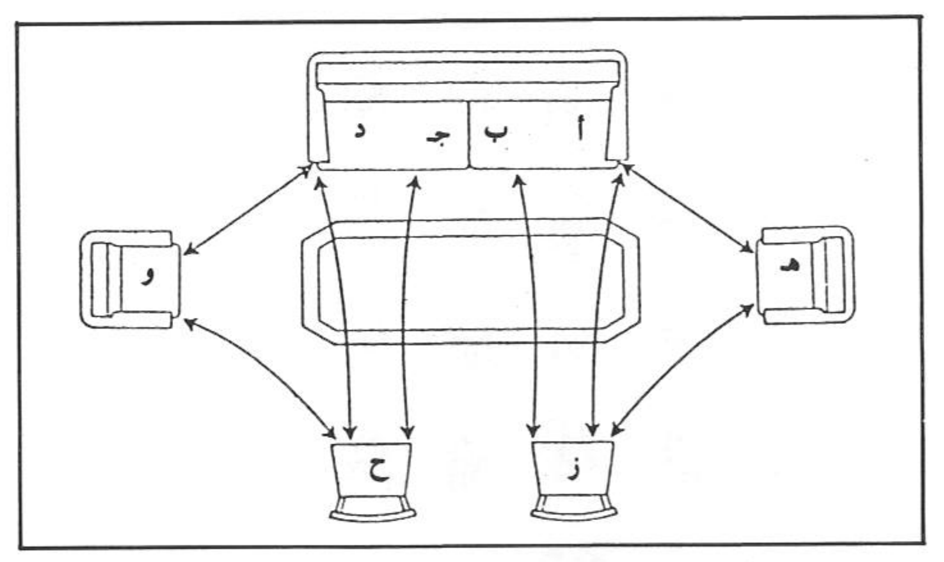


(شكل ٦ ــ ٥)

بينت الدراسات أن مساهمة الدارسين تأتى من الصفوف الأمامية ومن وسط حجرة الصف.
ودراسات الباحثين عن التفاعل فى المستوى الأول، وفى المستوى السادس، والمستوى الحادى عشر ــ أوضحت أن ٦٣٪ من المساهمين فى المناقشات يكونون من الدارسين الذين يجلسون فى ثلاثة مواقع، واحداً خلف الآخر، نزولاً باتجاه خط وسط الصف.

SOURCE: Mark L. Knapp. *Essentials of Nonverbal Communication.* Adapted from R.S. Adams and B. Biddle, *Realities of Teaching: Explorations with Video Tape* (New York: Holt, Rinehart, Winston, 1970). Copyright © 1980, Holt, Rinehart, Winston. By permission.

وموضحاً لطبيعة المشاركة فى الدرس[٣٩]. وفى المجموعات الصغرى، وخاصة إذا كان فى الحجرة أثاث، فإن الذى يجلس على رأس الطاولة يكون هو القائد ذو الشخصية الكبيرة والأكثر احتراماً والأقوى.



(شكل ٦ ــ ٦)

إن ترتيب الأثاث وأنماط الجلوس تقوم بدور هام فى مستوى واتجاه التكلم أو التخاطب. إذا تساوت الاعتبارات الأخرى فإن الأفراد الذين أشير إليهم بالأسهم يتحدثون سويًّا أكثر من غيرهم، أما الأشخاص الذين يجلسون على الأريكة فإنهم سيكونون أقل مشاركة فى الحديث من غيرهم.

SOURCE: Albert Mehrabian, *Public Places and Private Spaces: The Psychology of Work, Play, and Living Environments* Copyright © 1976 by Basic Books, Inc. By permission.

ففى قاعة المؤتمرات نجد أن هناك ارتباطاً يلازم ــ فى الغالب ــ الشخص الذى يجلس فى المقدمة. فعلى سبيل المثال هناك بعض الباحثين قد وجدوا أنه فى المداولات التجريبية لهيئة المحلفين يكون الشخص الذى يتم اختياره رئيساً (للهيئة) ــ هو ذلك الشخص الذى يجلس فى المقدمة، أكثر من اختيار الأشخاص الذين يجلسون فى مواضع أخرى[٤٠]. إن مكاننا بالنسبة للآخرين، سواء فى حالة صمتنا أم اشتراكنا فى النقاش، جلوساً كنا أم واقفين ــ يعد عاملاً هامًّا فى شكل وطريقة اتصالنا، وفى الانطباعات التى يأخذها الآخرون عنا، وفى انطباعاتنا عنهم أيضاً.

المحادثة	٦٣٪	١٧٪	٢٠٪
التعاون	٨٣	٧	١٠
الأعمال المشتركة	١٣	٣٦	٥١
التنافس	١٢	٢٥	٦٣

المحادثة	٤٢٪	٤٦٪	١١٪	صفر٪	١٪	صفر٪
التعاون	١٩	٢٥	٥١	صفر	٥	صفر
الأعمال المشتركة	٣	٣٢	٧	١٣	٤٣	٣
التنافس	٧	٤١	٨	١٨	٢٠	٥

(شكل ٦ ــ ٧)

فى الدراسات التى أجريت عن العلاقات وتفضيل مكان الجلوس ، سأل «روبرت سومر Robert Sommer» الطلاب أن يشير كل واحد منهم إلى المكان الذى يفضل الجلوس فيه ، وعليه أن يختار واحدة من الحالات التالية :

١ ــ المحادثة : مناقشات عرضية لبعض الوقت قبل الدرس .

٢ ــ التعاون : الجلوس والدراسة مع البعض من أجل الامتحان .

٣ ــ الأعمال المشتركة : الجلوس والدراسة من أجل اختبارات مختلفة .

٤ ــ التنافس : التنافس لإظهار من يكون أول من يقوم بحل سلسلة من الألغاز .

أما الطلاب الذين سئلوا أن يدل الواحد منهم على ما يفضله من شكل دائرى أو مستطيل لمناضدهم ، فقد رتبت إجاباتهم ، حسب اختيار كل واحد منهم لحالة من ست . ونتيجة هذه الدراسة مبينة أسفل الشكل .

SOURCE: Robert Sommer, "Further Studies of Small Group Ecology," *Sociometry*, 28, 1965, pp. 337-348, and Mark Knapp, *Essentials of Nonverbal Communication* (New York: Holt, Rinehart, Winston, 1980), pp. 85-90.

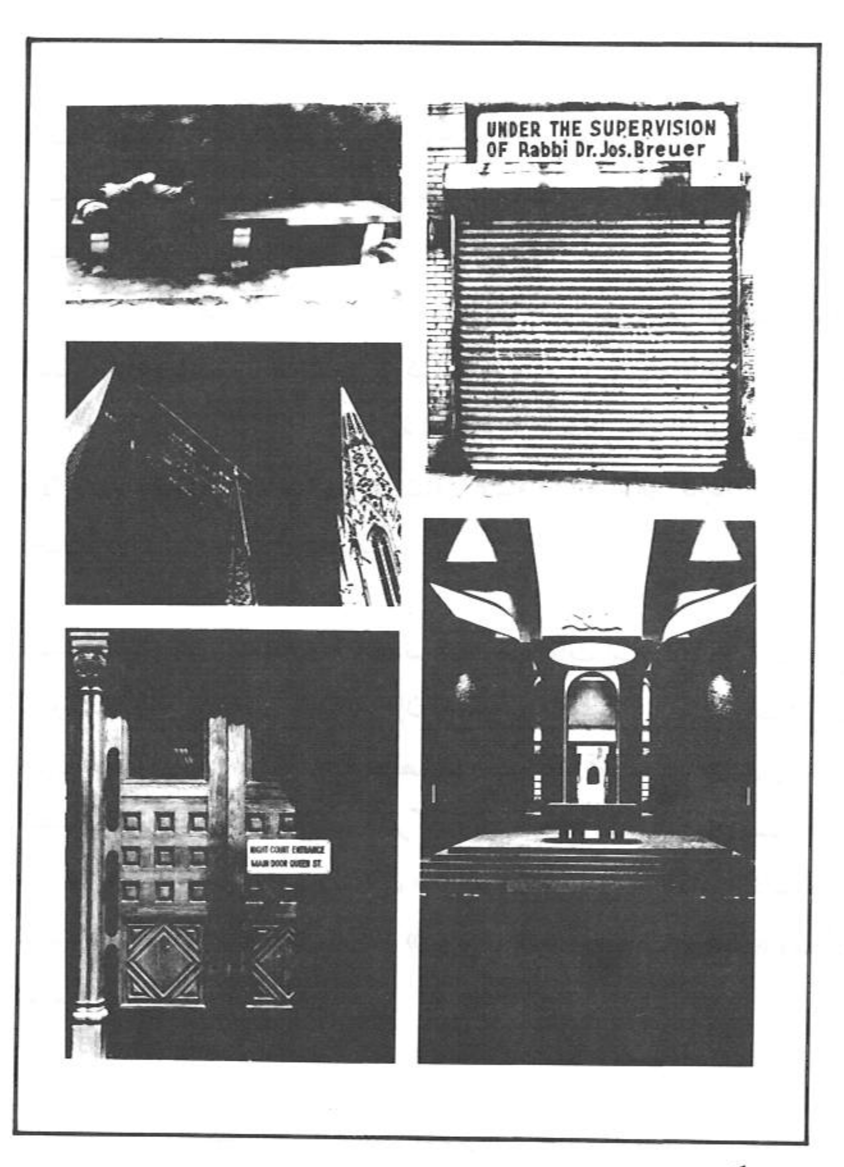
البيئة الطبيعية :

إن استخدام المجال ضمن بيئتنا الطبيعية الدائمة هام أيضاً لعملية الا تصال الإنساني. ومع أن عدداً من المظاهر فى البيئة الطبيعية لا نستطيع التحكم فيها،فإن هناك عناصر أخرى تتطور أو تتشكل من خلال نشاط الإنسان، فالأ بنية، والأ ثاث، والزخارف، والإضاءة، ونظام الألوان ــ كلها عناصر تتشكل نتيجة لقرار يتخذه الإنسان. إن العناصر التى صنفها الإنسان فى بيئتنا الطبيعية ــ بالإضافة إلى أنها توفر المأوى والمسكن وتيسر مختلف أوجه النشاط الإنسانى ــ تقوم بأداء عدد من الوظائف المتعلقة بالمعلومات التى يكون بعضها مقصوداً، إلا أن كثيراً منها يأتى عفو يًّــا دون قصد.

وإذا كان هناك من يفكر فى تنظيم الأ ثاث واختيار ما يعلقه على جدران شقته، أو إذا كان يفكر فى كيفية تصميم وتأثيث مطعم فاخر، أو فى كيفية تنسيق ممر محاط بالخضرة أو منتزه، أو يتأمل فى عمارة مجمّع ضخم لأحد المطارات ــ فإن كل هذه الأشياء تتضمن قدراً مشتركاً فيما يختص بعملية الا تصال.

الاستخدام : كل بيئة وما يكتنفها من زينة وزخارف وأثاث وألوان، تعتبر مصدراً للبيانات التى قد يكون لها تأثير فى الحضور. و بعض المعلومات تكون متضمنة فى التصميم من قبل المهندس أو المصمم لتؤثر فى أسلوب استخدام البيئة أو أجزائها. فالممرات فى الحديقة توجه حركتنا إلى حيث ينبغى أن نسير، و بالمثل الكراسى التى تستخدم فى المطاعم ذات الخدمة السريعة تصمم لتكون مريحة لفترة قصيرة من الزمن، وقد تؤثر بقوة على قرارنا حول طول الوقت اللازم للبقاء فى هذه البيئة.

القيمة الرمزية : إن المبانى ومحتو ياتها ــ فى ضوء حجمها وشكلها واستغلال الفراغ والزخرفة ــ قد تكون ذات دلالة رمزية لنا أيضاً. فالأ بنية الدينية [غير الإسلامية]



(شكل ٦ ـ ٨)

إن مكونات بيئتنا الطبيعية تقدم لنا أيضاً مصدراً لمعلومات غير لفظية ، كما تقدم مؤشرات لكيفية فهمها ، والتعامل معها ، وكيف ينبغي استخدامها .

ومحتـو يـاتـهـا غالباً ما يكون لها قيم رمزية مؤثرة مستمدة من طبيعتها ، والغرف الكبيرة ذات الأسـقـف الـعـالـيـة والـنـوافـذ الزجاجية الملونة والمداخل المظلمة والألوان القاتمة ، والـكـتـب المـقـدسـة ــ كـلها تحتوى على معلومات قيمة لأ ولئك الذين يستخدمون هذه البيئة .

إن الخصـائـص الرمزية لبيوت العبادة ، لها ما يوازيها فى مراكز التسوّق ، والحدائق العـامـة والمطـاعـم ، وكـذلك فى تركيبات وزخارف المنازل والشقق . إن الاختلاف ، مـثـلاً ، بين تـنـاول الـعـشـاء فى غـرفة الشموع المزدانة بالستائر الرائعة والسجاد الفاخر ، والأ رائـك والموسيقى الناعمة ، و بين تناول عشاء فى زاو ية على قارعة الرصيف ــ يعتبر اختلافاً بلا شك جوهريًّا وحقيقيًّا .

التـفـاعـل : إن الـبـيـئـات قـد تمـدنـا أيـضاً بمنطلقات أساسية للمعلومات التى تنظيم ــ وتـشـجـع أو تـشـبّـط ــ التفاعل . إن مقصورات الدراسة فى المكتبة ، مثلاً ، تعمل على عـزل المستفيدين من قراء المكتبة أو فصلهم ، كما أنها تحد من تفاعلهم ، فى حين تشجع الـصـالات المـفـتوحة فى مكاتب الشركات على التفاعل بين الموظفين بسبب عدم وجود حـواجـز مـانعة أو حجرات . و بالمثل ، فإن الصف الدراسى ذا المقاعد الثابتة يساعد على تـدفق الرسائل باتجاه واحد ، وقد قدم «ر و برت سومر Robert Sommer» وصفاً واضحاً للصف النموذجى وتأثيره .

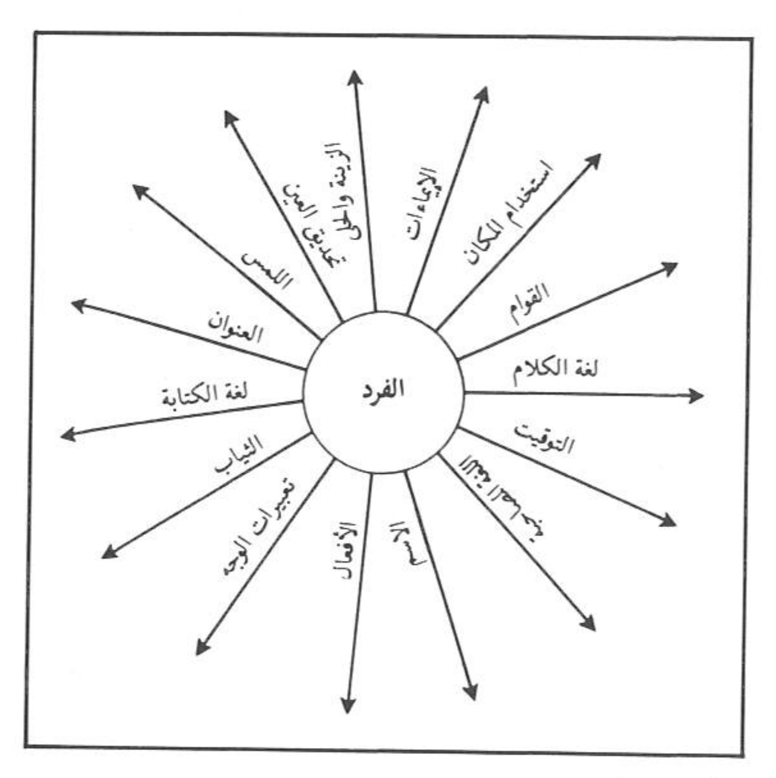
«إن الـصـف الأمـريـكـى التقليدى يسيطر عليه ما يسمى بقاعدة الثلثين ، بمعنى أن ثلثى وقت الحصـة يـتـحـدث فـيـهـمـا شـخـص ما هو المعلم حيث يمارس تقديم المحاضرة وإعطاء الـتـوجـيـهـات ونقد سلوك الدارسين . أما الحركة من الصف وإليه ، ومن المدرسة ذاتها ، فهى مـضـبـوطـة ضـبـطاً تامًّـــا . وحيثما وجهت بصرك تجد صفوفاً ــ وعادة تكون فى شكل خطوط مستقيمة ــ تتعرج عند الزوايا قبل دخولها قاعات الاستماع أوالمقصف أو المختبر . إن صفوف المـقـاعـد المـسـتـقيمة التى يجلس عليها الدارسون تفرض عليهم النظر إلى الأمام ، وتجاهل كل

شيء عدا المعلم. وإن الدارسين الذين يجلسون فى صفوف مزدحمة، وقد اقترب بعضهم من بعض لايتيح لهم هذا المجال أى فرصة للهروب النفسى، ناهيك عن الهروب البدنى. بينما تتاح للمعلم حرية الحركة بقدر أكبر مما هومسموح للتلاميذ بـ ٥٠ مرة؛ إذ هويكتب رسائل هامة على السبورة وظهره إليهم، وهو الرجل المهيب الذى يستطيع القيام والسير بين الطلبة الوادعين الذين يفتقرون أو يحتاجون إلى الاستئذان كلما أرادوا الوقوف أو التحدث، ولا بد لهم من إذن واضح جلى من قبل المدرس للقيام بمثل هذا العمل. ومع أن المعلم والتلاميذ يشاركون فى صف واحد، فإن نظرة كل منهم إلى الصف تختلف. من وجهة نظر التلميذ يبدو العالم من حوله مزدحماً غير منظم مليئاً بأكتاف وبرؤوس وأجسام تتحرك، وأن عالمه سفلى المستوى منخفض بارد، فى حين أن عالم الأستاذ متسامٍ رفيع المستوى وهوينظر إليهم من أعلى وكأنه طائرة عمودية تنقض عليهم لتسخر أوتعاقب كل عاصٍ منهم». [٤١]

استخدام الزمان :

يعتبر استخدام الزمن والتوقيت أحد العوامل الهامة فى عملية الا تصال. وفى الحقيقة تعتمد ردود الفعل لكلماتنا وأعمالنا عموماً، إلى حد كبير، على توقيت كلامنا أكثر مما تعتمد على طبيعة مضمون الفعل ذاته.

التوقيت : ليس بالأمر الغريب على من اعتاد السؤال، أو طرح القضايا للمناقشة، أو استعارة سيارة العائلة، أن يعلم بأنه توجد أوقات أكثر مناسبة للآخرين لتقديم الأفكار أو المقترحات. إن القرارات التى يصل إليها الناس عمداً أو عفواً والخاصة بالوقت المناسب للحديث أو للصمت، وما إذا كانوا قد تحدثوا أكثر أو أقل من اللازم، والوقت المناسب للحديث بصراحة أو إبداء الرأى بتحفظ ــ كل هذه العوامل هى قرارات هامة يتخذها الإنسان فيما يتعلق بعملية الا تصال. وإن الأسلوب الذى يساهم فيه بالمناقشة والوقت الذى يستغرقه فى ذلك، عاملان هامان فى عملية الا تصال أيضاً، ولطريقة تقسيم وقت المحادثة أيضاً معنى هام ودلالة فى عملية الا تصال. ويمكن أن تفسر قلة



(شكل ٦ ــ ٩)

كل مظهر من مظاهر سلوكنا يعتبر مصدراً محتملاً من مصادر المعلومات للمحيطين بنا .

الكلام على أنها قلة فى الاهتمام أو أنها خجل أو سأم وضجر، بينما يمكن أن تؤوّل كثرة الكلام بالعدوانية وتأكيد الذات ، والادعاء ، والثقة الزائدة بالنفس أو الوقاحة .

أهمية الوقت : هناك أمثال كثيرة خاصة بقيمة الوقت فى كل الثقافات مثل «الوقت من ذهب» و «لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد» . وهناك مثل يقول أيضاً : «غرزة فى وقتها تغنى عن تسعة» ، ومثل آخر يقول : «كلما كان أسرع كان أفضل» ــ إن هذه الأمثال تعكس وجهة النظر فى أمريكا الشمالية ، وتعبر عن أن الوقت عامل ثمين له قيمة كبرى ، وكلما استطعنا إنجاز العمل فى وقت أقصر كسبنا وقتاً أكثر.

وإن مقولة : «الوقت من ذهب» ، تظهر لنا قيمة قول الفلاسفة فى كثير من سلوكنا وأنشطتنا ، فنحن نحبذ قيادة سياراتنا بأقصى سرعة قانونية مسموح بها بحيث نصل إلى المكان الذى نقصده بأسرع ما يمكن . وإذا كان أحدنا على موعد ، فإنه يجتهد أن يصل إلى المكان الموعود فى أقصر وقت قدر الإمكان ، حتى يمكنه التوجه لإنجاز عمل آخر . ونحن نريد أن نترك مكان عملنا فى الوقت المحدد بقدر المستطاع لنسرع إلى منازلنا . وفى الطريق كل ضوء أحمر ، أو إشارة انتظار عند ممر عبور المشاة ، أو سيارة تتحرك ببطء — تسبب إزعاجاً أثناء انطلاقنا مسرعين نحو البيت ، طلباً للاسترخاء والتمتع بوقت فراغنا . إننا نجد أنفسنا مندفعين لإنجاز أعمال قبل فوات الأوان ، أو لكى نفى بوعودنا ، أو تحاشياً لضياع الوقت ، ولزيادة الإنتاجية .

ونحن إذ نضع نصب أعيننا أهمية الوقت فى حياتنا ، فليس من المدهش أن يكون فى استغلالنا للوقت أثر هام على السلوك ، فحضور الفرد «مبكراً» أو «متأخراً» يمثل فى حد ذاته (معلومة) بيانات . والمعلومات المستقاة من هذه البيانات تختلف معتمدة فى ذلك على عدة عوامل ، منها : مدى حضورك مبكراً عن الموعد أو متأخراً عنه ، أهداف الموعد ، الشخص الداعى للقاء ، مدى العلاقة أو الصداقة بين الأشخاص المعنيين باللقاء ، طبيعة العلاقات بين أفراد الجماعة ، ومناسبة الموعد لكل واحد منهم .

إن التأخر لمدة خمس عشرة دقيقة عن موعد زيارة إخصائى القلب يمكن أن يؤدى إلى إلغاء الموعد ، فى حين أن تأخر خمس عشرة دقيقة عن موعد سهرة فى بيت صديق قد يعد حضوراً مبكراً وقد يسبب لك إحراجاً . وإن التأخر عن لقاء عمل له تبعات تختلف عما يحدث عندما تتأخر عن حفلة أو مناسبة اجتماعية ، ووصولك متأخراً ساعتين عن أول لقاء لك مع امرأة ، يمكن أن يكون له أثر أو نتيجة تختلف عن لقاء مع زوجتك . فى مثل هذه الظروف يعتبر احترام الوقت واستخدامه — الحضور فى الموعد المحدد ، أو

الحضور مبكراً أو متأخراً ــ مصدرين هامين للمعلومات عن الشخص ، مثلها فى ذلك مثل ما يقوله أو يفعله الشخص بعد وصوله.

البيانات والمعلومات :

رأينا فى هذا الفصل ، وفى الفصل السابق ، كيف تقوم أنواع سلوكنا اللفظية وغير الفظية بدور شامل فى عملية الاتصال البشرى.

وإذا تأملنا بدقة ممعنين النظر فى كيفية أدائها لوظيفتها فى هذا الصدد ، فإنه ــ على كل حال ــ يصير من الضرورة أن نتفادى و بحذر الوقوع ضحية لفكرة البث الموجه وفكرة (المصدر ــ و ــ الرسالة) ، وكذلك خصائص نماذج الاتصال الخاصة بالمصدر ← الرسالة ← المستقبل.

إن الصيغة الاتصالية (الفرد ↔ البيانات ↔ البيئة) تنظر إلى (عملية) صنع واستعمال البيانات على أنها وسيلة يتكيف الأفراد من خلالها مع البيئة ، ومن هذا المنطلق تبدو أنواع السلوك اللفظية وغير اللفظية أمرين يسهمان فى الخضم الواسع من البيانات التى تشمل البيئة الرمزية التى تحيط بنا فى جميع لحظات حياتنا.

إن بعض هذه البيانات توجد عن قصد وفق أهداف خاصة ، فى حين لا تكون بيانات أخرى كذلك. وفى كلتا الحالتين يزودنا وجود بعض الرسائل اللفظية وغير اللفظية بالقليل من المعلومات عما إذا كان الأفراد المعنيون بها يفسرونها بطريقة يمكن أن يتنبأ بها فى حدود البيئة أم لا . إن الرسائل المرسَلة ، بقصد و بدون قصد ، لا تعادل الرسائل المستقبَلة . إن البيانات اللفظية وغير اللفظية مصادر للمعلومات لكنها لا تعتبر معلومات فى حد ذاتها ، كما أن هذه المعلومات لا تنتقل كما هى بطريقة آلية ، وعلى الأصح ستكون معلومات حين تكتسب أهميتها من خلال استخدامها بفعالية و بعمليات معقدة ، وسيأتى الحديث عنها فى الفصل السابع.

الخلاصـــة :

تقوم الرموز غير اللفظية بدور هام فى الا تصال الإنسانى. و بالمقارنة باللغة، يبدو أنه لـم يكـن هـنـاك اهـتـمام كاف ووعى بأهميتها وأثرها على السلوك. و بينما يعتقد أن معـالجـة الشفرات اللفظية تتم أساساً فى النصف الأ يسر من الدماغ، فإن دور النصف الأيمـن مـن الـدماغ ضرورى لمعالجة المعلومات المتعلقة بالنشاط غير اللفظى كالموسيقى، والفن، والتعرف على الوجوه، والعلاقات المكانية.

وهناك العديد من النقاط المشتركة بين شفرات النظامين اللفظى وغير اللفظى :

١) كلاهما يجعل بالإمكان إنتاج بيانات غير مقصودة وأخرى مقصودة.

٢) إن الـقـواعـد والأنمـاط ضـروريـتـان لـلا تـصـال غير اللفظى ضرورتهما للا تصال اللفظى.

٣) يمكن للمؤشرات اللفظية وغير اللفظية أن يكرر أو يكمل أو يناقض أحدها الآخر.

يـعـتـبـر المظهر، والفعل، واللمس، واستخدام المكان، والزمان ـــ المصادر الخمسة الأساسية للبيانات غير اللفظية، فالمظهر يؤدى دوراً هامًـــا فى العلاقات بين الأشخاص خـاصـة فى الانطباع الأ ول، والوجه هو الجانب المركزى فى المظهر الذى يعطى الانطباع الأ ول للآخـريـن، و يعتبر مصدراً أساسيًـــا للمعلومات عن الحالة العاطفية والوجدانية لصاحبه.

وربمـا تـكـون لـلـعـيـون الأهـمـيـة الـكـبـرى مـن بين مجـمـوع مكونات الوجه فى مجال الا تصال، و يتركز ذلك فى اتجاه نظرة العين، والمدة التى تستغرقها تلك النظرة، أو عدم الـنـظـر إلى شىء معين. إن ذلـك يـزودنـا بمـعـلـومـات تـعـتبر أساساً لمعرفة مدى اهتمام الـشخص الذى يحدثنا واستعداده للا تصال بنا، ومدى انجذابه نحونا. ولهذا فإن مدى اتـسـاع إنـسـان العين، ونوعية الثياب، والحلى والزينة، والبنية الجسدية ــ جميعها تعتبر جوانب أخرى تتعلق بالمظهر وتقدم بيانات تشكل مصادر محتملة للمعلومات.

إن الأفعال بصورة عامة والإيماءات بصورة خاصة تعتبر مصادر محتملة للمعلومات أيضاً، ومن بين الأنماط الشائعة من الإيماءات : الإشارات المعززة والموجهة، وإشارات نعم و لا، ومظاهر السلام والتحية، والإشارات الدالة على الروابط والعلاقات بين الناس، والإشارات التى تدل على التباعد والافتراق.

اللمس هو مصدر آخر من مصادر المعلومات غير اللفظية، وهوذو أثر قوى إذ يؤدى دوراً بارزاً فى التحية والسلام، كما يعبر عن الصداقة والمودة والعدوان. إن قوة أثر البيانات المتعلقة باللمس تبين أهمية دور المجال المكانى فى عملية الا تصال، فعندما يخترق أحد مجالنا الشخصى فإننا نشعر بضيق وعدم ارتياح إلا إذا كان الشخص وثيق الصلة بنا. إن أهمية المؤشرات المكانية تتضح كذلك فى نمط الجلوس، وكثيراً ما تتلازم أوضاع جلوس معينة مع مستويات عليا من المشاركة والقيادة. كما أن طبيعة ووضع العناصر فى البيئة الطبيعية، مثل : الأثاث، والزينات، والإضاءة، وتناسق الألوان، كلاهما يزودنا ببيانات قد يكون لها أهمية خاصة فى تشكيل سلوكنا، وهى غالباً ما تزودنا بمؤشرات تؤثر فى طريقة استخدامها وقيمتها الرمزية وأنماط تفاعلها.

إن الزمن والتوقيت والإحساس بأهمية الوقت، كلها عوامل هامة فى عملية الا تصال، ويمكن أن يكون الزمن الذى سيستغرقه كل واحد من المتحدثين مصدراً للمعلومات بما يجعله أكبر تأثيراً من مضمون المحادثة أو المناقشة نفسها. إن التعبيرات المختلفة للوقتية (تقدير قيمة الوقت وحسن استغلاله) والمعانى المختلفة للحضور مبكراً أو متأخراً عن الموعد ــ تختلف من ثقافة لأخرى ومن وضع لآخر. وحالة التأخر والتبكير فى الحضور يمكن أن تكون فى حد ذاتها مصدراً للمعلومات.

وأنواع سلوكنا اللفظية وغير اللفظية التى نمارس بعضها عن قصد، تكوّن خضمًّا من البيانات التى تشكل جزءاً من البيئة المحيطة بنا، ومن المهم أن نتذكر مدلول

التفاعل بين الأفراد والبيانات والبيئة. إن وجود البيانات اللفظية وغير اللفظية فى البيئة المحيطة بنا لايبين ما إذا كنا سنهتم بها، ولا يحدد قيمتها بالنسبة للأفراد المشاركين فى هذا الموقف، لأن الرسائل المرسلة عن عمد أو عفواً، تعادل الرسائل التى تستقبل. فالبيانات تصبح معلومات عندما يهتم بها وتقدّر قيمتها، ويجرى استخدامها.

الهوامش:

1. Robert E. Ornstein, *The Psychology of Consciousness* (San Francisco: Freeman, 1977), pp. 20–21. See more detailed discussion in Springer, Sally P., and George Deutsch. *Left Brain, Right Brain* (San Francisco: Freeman, 1981), and Norman Geschwind, "Specializations of the Human Brain." *Scientific American* (September, 1979), pp. 180–182.
2. Ibid.
3. Sally P. Springer and George Deutsch. *Left Brain, Right Brain,* (San Francisco: Freeman, 1981), p. 15.
4. Cf. Paul Ekman, Wallace Friesen, and P. Ellsworth. *Emotion in the Human Face: Guidelines for Research and an Integration of the Findings* (New York: Pergamon Press, 1972); Paul Ekman, "Universal and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotions," in J.K. Cole, ed., *Nebraska Symposium on Motivation, 1971.* (Lincoln: University of Nebraska Press, 1972), pp. 207–283; and discussion of these and other related works in Robert G. Harper, Arthur N. Wiens, and Joseph D. Matarazzo, eds., *Nonverbal Communication: The State of the Art* (New York: Wiley, 1978), especially pp. 92–109.
5. Paul Ekman, op. cit. (1972), p. 212.
6. Paul Ekman and Wallace V. Friesen, "The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding," *Semiotica,* 1: (1969), p. 53.
7. Mark L. Knapp, *Essentials of Nonverbal Communication* (New York: Holt, 1980), p. 100.
8. Ibid., pp. 98–99.
9. Ibid., pp. 161–162.

10. Paul Ekman and Wallace Friesen, op. cit., 1972, p. 50.
11. Paul Ekman, op. cit. (1972), p. 216
12. Cf. discussion in Robert G. Harper, et. al., pp. 98–105, and Paul Ekman, op. cit., 1972.
13. Cf. Robert G. Harper, et. al., op. cit., p. 101.
14. P.C. Ellsworth, "Direct Gaze as a Social Stimulus: The Example of Aggression." In P. Pliner, L. Krames, and T. Alloway, eds., *Nonverbal Communication of Aggression*. (New York: Plenum, 1975), pp. 5–6.
15. Robert G. Harper, op. cit., 1972, p. 173. Based on earlier work by von Cranach, 1971.
16. G. Nielsen, *Studies in Self-Confrontation* (Copenhagen, Denmark: Munksgaard), 1962.
17. An excellent summary of research findings on the functions and perceived impact of eye gaze is provided in Robert G. Harper et. al., op. cit., pp. 181–215.
18. See discussion in Mark L. Knapp, pp. 190–194.
19. Mark L. Knapp, op. cit., pp. 198–199.
20. Ibid., p. 199.
21. A discussion of research on pupil dilation by E.H. Hess, *The Tell-Tale Eye*. (New York, Van Nostrand Reinhold, 1975); and E.H. Hess, A.L. Seltzer, and J.M. Shlien, "Pupil Response of Hetero- and Homosexual Males to Pictures of Men and Women: A Pilot Study," *Journal of Abnormal Psychology*, **70**: 587–590 (1965), is provided in Mark L. Knapp, op. cit., pp. 169–172 and Desmond Morris, *Manwatching*, (New York: Abrams, 1977), pp. 169–172.
22. Edward T. Hall "Learning the Arabs' Silent Language," *Psychology Today* (August 1979), pp. 47–48.
23. Mark L. Knapp, op. cit., p. 116.
24. See discussion of L. Aiken, "Relationship of Dress to Selected Measures of Personality in Undergraduate Women," *Journal of Social Psychology*, **59**: 119–128 (1963), in Mark L. Knapp, op. cit., p. 118.
25. Useful overviews of research on physique and communication are provided by Judee K. Burgoon and Thomas Saine, *The Unspoken Dialogue*, (Boston: Houghton Mifflin, 1978), pp. 160–161, and Mark L. Knapp, op. cit., pp. 102–107.
26. Mark L. Knapp, op. cit., p. 107.

27. A discussion of research and writings on the development of nonverbal capabilities in children is provided in Barbara S. Wood, *Children and Communication* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976), pp. 194–200.
28. Desmond Morris, op. cit., pp. 17–23. The term *imitated actions* is used to refer to what Morris has labeled *absorbed actions*.
29. Ibid., p. 16–17.
30. Ibid., p. 52.
31. Ibid., pp. 68–69.
32. The discussion of baton signals, yes-no signs, guide signs, salutation displays, tie signs, and isolation gestures, is based upon the work of Desmond Morris, op. cit., pp. 56–100.
33. Ibid., p. 68.
34. Ibid., p. 79.
35. Cf. Desmond Morris discussion of "barrier signals" pp. 133–135, and "auto contact behaviour" pp. 102–105.
36. Cf. Mark L. Knapp, op. cit., pp. 136–137.
37. See discussion of personal space provided in *The Silent Language*, Edward T. Hall, (New York: Doubleday, 1959), especially Chapter 10.
38. A useful discussion of the work of Edward Hall and others in the area of personal space is provided in Mark L. Knapp, op. cit., pp. 81–87, and Judee K. Burgoon and Thomas Saine, op. cit., pp. 92–97.
39. A summary of research on position and participation is provided in Mark L. Knapp, op. cit. pp. 67–68 and 87–90.
40. F. Strodtbeck and L. Hook, "The Social Dimnensions of a Twelve Man Jury Table," *Sociometry*, **24**: 297–415 (1961). See, also, discussion of additional research on this topic in Mark L. Knapp, op. cit., p. 87.
41. Robert Sommer, *Personal Space* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969), p. 99.
42. Cf. John M. Wiemann, "Explication and Test of Communication Competence," *Human Communication Research* **3**:195–213 (1977), and Brent D. Ruben and Daniel J. Kealey, "Behavioral Assessment of Communication Competency and the Prediction of Cross-Cultural Adaptation," *International Journal of Intercultural Relations*, **3**,1, pp. 15–48 (Spring 1979).

Adams, R.S. and B. Biddle, *Realities of Teaching*. New York: Holt, 1970.

Aiken, L. "Relationships of Dress to Selected Measures of Personality in Undergraduate Women." *Journal of Social Psychology*, **59** (1963), 119–228.

Angeloglou, Maggie. *A History of Make-up*. New York: Macmillan, 1970.

Bass, Bernard M. and S. Klubeck, "Effects of Seating Arrangement on Leaderless Group Discussions." *Journal of Abnormal and Social Psychology*, **47** (1952), 724–726.

Berscheid, E. and E.H. Walster. *Interpersonal Attraction*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1969.

———. "Physical Attractiveness." In *Advances in Experimental Social Psychology*. Ed. by L. Berkowitz. Volume 7, pp. 158–215. New York: Academic, 1974.

Bickman, L. "The Social Power of a Uniform." *Journal of Applied Social Psychology*, **4** (1974), 47–61.

———. "Social Roles and Uniforms: Clothes Make the Person," *Psychology Today*, **7** (1974), 48–51.

Budd, Richard W. and Brent D. Ruben. *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Burgoon, Judee K. and Thomas Saine. *Unspoken Dialogue*. Boston: Houghton Mifflin, 1978.

Byrne, D., O. London, and K. Reeves. "The Effects of Physical Attractiveness, Sex, and Attitude Similarity on Interpersonal Attraction." *Journal of Personality*,. **36** (1968), 250–272.

Coombs, R.H. and W.F. Kenkel. "Sex Differences in Dating Aspirations and Satisfactions with Computer-Selected Partners." *Journal of Marriage and the Family*, **28** (1966), 62–66.

Cortes, J.B. and F.M. Gatti. "Physique and Propensity." *Psychology Today*, **4** (1970), 42–44, 32–34.

Ekman, Paul, "Universal and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotions." In *Nebraska Symposium on Motivation, 1971*. Ed. by J.K. Cole. Lincoln: University of Nebraska Press, (1972), 207–283.

———, and Wallace V. Friesen. "The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding." *Semiotica*, **1**, (1969), 49–98.

———, and Wallace V. Friesen, "Constants Across Cultures in the

Face and Emotion." *Journal of Personality and Social Psychology*, **17**, (1971), 124–129.

———, Wallace Friesen, and P. Ellsworth. *Emotion in the Human Face: Guidelines for Research and an Integration of the Findings*. New York: Pergamon, 1972.

———, and Wallace V. Friesen. *Unmasking the Face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.

Ellsworth, P.C. "Direct Gaze as a Social Stimulus: The Example of Aggression." Ed. by P. Pliner, L. Krames, and T. Alloway. *Nonverbal Communication of Aggression*. New York: Plenum, (1975), 53–76.

Geschwind, Norman. "Specializations of the Human Brain." *Scientific American*, September, 1979, 180–182.

Gibbins, K. "Communication Aspects of Women's Clothes and Their Relation to Fashionability." *British Journal of Social and Clinical Psychology*, **8** (1969), 301–312.

Gurel, L.M., J.C. Wilbur, and L. Gurel. "Personality Correlates of Adolescent Clothing Styles." *Journal of Home Economics*, **64** (1972), 42–47.

Hall, Edward T. *The Silent Language*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.

———. *The Hidden Dimension*. Garden City, NY: Doubleday, 1969.

Hare A. and R. Bales. "Seating Position and Small Group Interaction." *Sociometry*, **26** (1963), 480–486.

Harper, Robert G., Arthur N. Wiens, and Joseph D. Matarazzo, Eds. *Nonverbal Communication: The State of the Art*. New York: Wiley, 1978.

Harrison, Randall P. *Beyond Words*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1974.

Henley, Nancy M. *Body Politics*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.

Hess, E.H. "The Role of Pupil Size in Communication." *Scientific American*, **233** (November 1975) 110–112, 116–119.

———. *The Tell-Tale Eye*. New York: Van Nostrand Reinhold, 1975.

——— and J.M. Polt. "Pupil Size as Related to Interest Value of Visual Stimuli." *Science*, **132** (1960), 349–350.

Hewes, Gordon W. "The Anthropology of Posture." *Scientific American*, 1957.

Howells L.T. and S.W. Becker. "Seating Arrangement and Leadership Emergence." *Journal of Abnormal and Social Psychology*, **64** (1962), 148–150.

Iliffe, A.M. "A Study of Preference in Feminine Beauty." *British Journal of Psychology*, **51** (1960), 267–273.

Ittelson, William H., ed. *Environment and Cognition*. New York: Seminar Press, 1973.

Jourard, S.M. "An Exploratory Study of Body-Accessibility." *British Journal of Social and Clinical Psychology*, **5** (1966), 221–231.

Kendon, A. Some Functions of Gaze-Direction in Social Interaction. *Acta Psychologica*, **26** (1967), 22–63.

Knapp, Mark L. *Essentials of Nonverbal Communication*. New York: Holt, 1980.

Koneya, W. "The Relationship Between Verbal Interaction and Seat Location of Members of Large Groups." Unpublished Ph.D. dissertation. Denver University, 1973.

Krout, Maurice H. "Symbolism." In *The Rhetoric of Nonverbal Communication*. Ed. by Haig A. Bosmajian. Glenview, IL: Scott, Foresman, 1971.

Leathers, Dale G. *Nonverbal Communication Systems*. Boston: Allyn & Bacon, 1976.

Lynch, Kevin. *The Image of the City*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1960.

Mehrabian, Albert. *Public Places and Private Spaces*. New York: Basic Books, 1976.

Molloy, John T. *Dress for Success*. New York: Warner, 1975.

Morris, Desmond. *Intimate Behavior*. New York: Random House, 1971.

———. *Manwatching*. New York: Abrams, 1977.

Nielsen, G. *Studies in Self-Confrontation*. Copenhagen, Denmark: Munksgaard, 1962.

Norberg–Schulz, Christian. *Existence, Space and Architecture*. New York: Praeger, 1971.

Ornstein, Robert E. *The Psychology of Consciousness*. San Francisco: Freeman, 1977.

Parry, Albert. *Tattoo*. New York: Simon & Schuster, 1933.

Rosenfeld, L.B., S. Kartus, and C. Ray. "Body Accessibility Revisited." *Journal of Communication* **26** (1976), 27–30.

Ruben, Brent D. and Paolo Soleri. "Architecture: Medium and Message." In *Beyond Media*. Ed. by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. 214–233. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Scheflen, Albert L. "Quasi-Courtship Behavior in Psychotherapy," *Psychiatry*, **28** (1965), 245–257.

Sheldon, W.H., *Atlas of Man*. New York: Harper, 1954.

Sommer, Robert. *Personal Space*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.

Spiegel, John and Pavel Machotka. *Messages of the Body*. New York: Free Press, 1974.

Springer, Sally P., and George Deutsch. *Left Brain, Right Brain*. San Francisco: Freeman, 1981.

Strass, J.W. and F.N. Willis, Jr. "Eye Contact, Pupil Dilation, and Personal Preference." *Psychonomic Science,* **7** (1967), 375–376.

Strongman, K.T. and C.J. Hart. "Stereotyped Reactions to Body Build." *Psychological Reports,* **23** (1968), 1175–1178.

Strodtbeck F. and L. Hook. "The Social Dimensions of a Twelve Man Jury Table," *Sociometry,* **24** (1961), 297–415.

Walster, E., V. Aronson, D. Abrahams, and L. Rohmann. "Importance of Physical Attractiveness in Dating Behavior." *Journal of Personality and Social Psychology,* **4** (1966), 508–516.

Wiemann, John M. An Experimental Study of Visual Attention in Dyads: The Effect of Four Gaze Conditions on Evaluation of Applications in Employment Interviews. Paper presented at the Meeting of the Speech Communication Association, Chicago, 1974.

———."Explication and Test of Communication Competence." *Human Communication Research,* **3** (1977), 195–213.

Wood, Barbara S. *Children and Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.



الفصل السابع

استقبال المعلومات : الاختيار، التفسير، والحفظ

ترجمة

د. صلاح عبدالمجيد العربى
د. محمد زهير الخالدى

استقبال المعلومات :
الاختيار، التفسير، والحفظ

لقد استعرضنا فى الفصلين السابقين الطرق التى تحقق بها اللغة والسياق والمظهر والإشارة واللمس واستخدام الحيز المكانى والزمانى ـ أغلب المعلومات التى تكوّن الظروف والملابسات،التى ينبغى أن نتكيف معها .

وسنركز فى هذا الفصل على «استقبال المعلومات» والعمليات اللازمة لاستخلاص البيانات من الظروف المحيطة بنا ، التى تزخر عادة بالكثير من هذه المعلومات .

واستقبال الإنسان للمعلومات لا يختلف عن استقبال غيره من الحيوانات لها ، إذ يحوّل ما يستقبله من البيانات و ينظمه بطريقة تمكنه من استخدامه . و يكتسب الكثير من الحيوانات ـ كما تتوارث ـ القدرة على معرفة البيانات اللازمة لوظائفها فى الحياة ، إلى جانب التوقيت المناسب والطريقة الملائمة للاهتمام بها . ولكن استخدامنا للرموز وأدوات الاتصال الأخرى يجعل البيئة البشرية أكثر تعقيداً ، كما يجعل استجابتنا لهذه البيئة أكثر تعقيداً بحيث يصعب التنبؤ بنتائجها . فالتعرف على البيانات بالنسبة لنا وتحويل هذه البيانات إلى مادة يمكن استخدامها فى الحاضر والمستقبل ـ هى عملية نشطة حيوية ، تتضمن ثلاثة عوامل :
«اختيار البيانات» ، و«تفسيرها» ، و«حفظها» . وسنناقش كلًا من هذه العوامل الثلاثة بالتفصيل فى الصفحات القادمة بدءاً بأحد الأمثلة التوضيحية .

استيقظ «إد Ed» فى السابعة والنصف صباحاً ليواجه بسماء ملبدة بالغيوم وأمطار خفيفة. وقد لاحظ حالة الطقس لأ ول وهلة لأنه كان ينتظر طوال الأسبوع ليجد الفرصة للخروج، ثم تحدث مع زوجته «جين Jane» فى مواضيع شتى أثناء ارتدائه الملابس وتناول الإفطار، وبدأ يستعرض البدائل المتاحة لقضاء هذا اليوم مادام قد فرض عليه أن يبقى داخل المنزل. وترك «إد» مائدة الإفطار وأخذ يمشى فى البهو.

نظر إلى حجرة مكتبه ورأى أكوام الأ وراق المنسوخة على الآلة وهى تغطى سطح المكتب. «ينبغى أن أعمل على إنهاء تقرير نهاية العام الذى يحل موعده الشهر القادم، لأن مستقبلى يتوقف على مدى رضاء الرؤساء عنى»، هكذا دارت أفكار «إد» وهو ينظر لهذه الأ وراق.

واستمر فى سيره حتى دخل حجرة المعيشة حيث رأى طفليه «روبرت وآن» يجلسان أمام التلفزيون لمشاهدة الرسوم المتحركة، وأخذ يتعجب من سرعة دور الأ يام، وقرر أنه ينبغى أن يمضى وقتاً أطول مع طفليه. «ربما اشتركت معهم فى أحد ألعابهم أو فى مشروع نقوم به سويًّا..» وتبادل بعض العبارات المختصرة مع طفليه، لكن أفلام الرسوم المتحركة كانت مستحوذة تماماً على اهتمامهما، ثم لفت انتباهه كومة من الجرائد والمجلات على منضدة فى جانب من الغرفة. ولما رأى ذلك بدأ يفكر فى أنه لم يمض إلا دقائق قليلة خلال أيام الأسبوع كله لقراءة الخطابات والجرائد والمجلات «ينبغى أن أقرأها اليوم، كلاّ.. بل ينبغى أن أبدأ أولاً بهذا التقرير!».

وعاد إلى المكتب وفتح المذياع على محطة تبث الموسيقى الهادئة التى تصلح خلفية مناسبة، وجلس إلى المكتب وبدأ فى ترتيب الصفحات وفحص ما فيها. وعثر على كتاب كان يستخدمه مرجعاً لكتابة تقريره، فتناوله وبدأ فى قراءة وإعادة بعض الأ بواب وفحص بعض الصور والرسوم البيانية فيه.

كانت الموسيقى تعلو وتخفت، كما ضايقته الأخبار لتفاهتها؛ فنهض إلى رف الأسطوانات وانتقى بضع أسطوانات موسيقى الجاز اعتقد أنها مسلية، لكنها لن تشتت انتباهه وهو يكتب التقرير.

فى طريقه إلى المكتب حانت منه نظرة خلال النافذة.. شىء لا يصدق! لقد صفت السماء وانقشعت عنها الغيوم، وكفت الأمطار عن الهطول وأشرقت الشمس. وسمع «إد» صوت آلة تشذيب الحشائش التى يستخدمها جاره، ونظر إلى الحشائش التى تكسو حديقته فقال محدثاً نفسه: «أعوذ بالله.. إنها فى أشد الحاجة للتشذيب.. كما أن السيارة تحتاج إلى غسيل. سوف أقوم بهاتين العمليتين غداً إذا استمر الجو صحواً».

وأدار الراديو مرة أخرى بحثاً عن محطة إذاعة تذيع النشرة الجوية. «سوف يصير الجو صحواً بعد الظهر ودرجات الحرارة فى أوائل الثمانينيات».

«سأغسل السيارة اليوم لكى تصبح نظيفة خلال عطلة نهاية الأسبوع ولن أشذب الحشائش إلا غداً» هكذا قرر. «فالحشائش مبتلة الآن على أى حال... ولكن لعل النشرة الجوية غير صحيحة، ماذا لوكانت خطأ؟ إنها دائماً تخطىء. لو أجلت تشذيب الحشائش حتى الغد، ثم هطل المطر فلن يمكننا تشذيبها قبل عطلة نهاية الأسبوع القادم، عندئذ ستكون الحشائش قد طالت أكثر مما يقتضى قضاء يومين كاملين فى قصها».

فكر إد: «ما أعجب ذلك! إن الحشائش تتحكم فى مسار حياتى. ومن المدهش أن الأولويات تتداعى وتتقرر دون تخطيط سليم. هذه نهاية التفكير فى هذا الأمر. سأعود إلى كتابة التقرير».

تكشف لنا تلك القصة الكثير من عادات «إد» الاتصالية وقيمه واتجاهاته، كما أنها توضح لنا فى الوقت نفسه كيفية معالجة المعلومات. ولكى نفهم طريقة المعالجة هذه علينا أن نعيد صياغة تسلسل الأحداث مع الاهتمام بالبيانات التى استرعت انتباه «إد» وتفسيره لها، ومدى تأثير هذه المعانى على سلوكه.

لاشك أن هناك عدداً لا يحصى من الأمور التى قد يفكر فيها «إد» عندما يستيقظ من النوم فى يوم ما. وكان اهتمامه الأول هو طبيعة اليوم وحالة الطقس: فاليوم هو «السبت» و«السماء تمطر». وقد اهتم بهذين الأمرين ـــ دون غيرهما ـــ لأن لهما معنى خاصًّا عنده، فالسبت هو بدء عطلة نهاية الأسبوع التى كان ينتظرها طوال أيام العمل. ولكن «السحب القاتمة» و«المطر» جعلت من المستحيل عليه أن يقوم بالنشاط والأعمال التى كان يرغب فى أدائها والتى كان قد أعد العدة لها. ومادامت السماء تمطر يوم السبت فقد ذهبت تلك الخطط أدراج الرياح بكل تأكيد.

وعلى ذلك فقد استطاع «إد» أن يتابع تسلسل معالجة المعلومات اللازمة للقيام بالنشاط الذى صار ضرورة مطلع كل يوم: الاستحمام، والحلاقة، واختيار الملابس

المناسبة، واللبس، والذهاب للمطبخ، والجلوس إلى المنضدة، والتحدث مع زوجته «جين»، وتناول الإفطار وما إلى ذلك.

أثناء حديثه مع زوجته، برزت أمور جديدة أمام عينيه، وزودته هذه المعلومات بما مكنه من التغلب على خيبة الأمل التى صاحبت ضياع الخطط التى كان يأمل تنفيذها، ذلك الشعور الذى كان مسيطراً على تفكيره حتى تلك اللحظة.

وأدرك «إد» أثناء حديثه مع زوجته و «مناجاته لنفسه»، أن لا جدوى من التباكى على الآمال التى خابت،لأن هناك الكثير من النشاط الذى يمكن تنفيذه على الرغم من المطر يوم السبت. وأثناء إعادته النظر فى الموقف، انصرف اهتمامه إلى بيانات ومعانٍ محتملة لم يكن يدركها قبل دقائق مضت.

ولما كان «إد» بسبيل التفكير فى الخطط البديلة لتمضية اليوم، فقد طفت على السطح الصفحات المطبوعة من التقرير، واستبقت غيرها من البدائل المتاحة فى ذلك الموقف. وفى مستوى معين من الإدراك كانت صفحات التقرير تعنى أموراً متعددة فى تلك اللحظة، منها: «مسئولية لم تستكمل»، و«الإحباط» و«الترقب» و«التحدى». ولم يكن أى من هذه الأمور ملزمًا له لدرجة تكفى لأن يبدأ العمل فى التقرير فى تلك اللحظة.

وأصبح طفلاه فجأة مصدرين رئيسيين للرسائل عندما دخل غرفة المعيشة، وأثارا فى ذهنه معانى كثيرة، منها: «المحبة» و «الاستمتاع» و «المسئولية» و «الاهتمام». وكان لهذه المعانى مكانة رئيسة وارتباط وثيق بكنه ذاتيته وأهدافه فى الحياة، مثلها فى ذلك مثل تقرير آخر العام؛ ولذلك فإنها استحوذت على اهتمامه واستعداده للاستجابة لها.

وأثناء مروره لاحظ ــ لفترة قصيرة ــ البرنامج التلفزيونى الذى كانا يشاهدانه، وأدرك بمستوى أقل وعياً أن البيانات الصادرة عن أفلام التلفزيون ورسومه المتحركة

كان لها فى هذه اللحظة وظائف أكثر أهمية بالنسبة لطفليه مما كانت بالنسبة إليه . وقد كان الوالد يحاول ، إلى حد ما ، أن ينافس أفلام الرسوم المتحركة فى الاستحواذ على انتباه طفليه .

وقد زوده وجود رسائل الأسبوع والجرائد والمجلات بمصادر إضافية للبيانات لها أهمية بالنسبة إليه ، منها معانى «المعرفة» و «الثقة» و «المتعة» و «الالتزام» . وقد أدرك «إد» أنه يحتاج إلى أن يعرف «الأخبار»،لكى يظهر أمام أصدقائه وزملائه بمظهر الرجل الذكى العالم الذى يساير الأحداث .

ومع أن كل هذه المعانى كانت لها أهمية بالنسبة لتعريفه لذاته ، لم تكن فى تلك اللحظة مهمة أهمية المعانى المرتبطة بالتقرير. وعندئذ قرر «إد» بطريقة غير شعورية ــ إلى حد ما ــ أن يرفض كل البدائل فى سبيل العودة إلى العمل على إنهاء التقرير.

استمرت عملية معالجة الرسائل فى النشاط عندما دخل حجرة المكتب واختار مصدراً محدداً للمعلومات ، وهوالراديو الـ (إف . إم .) ، وانتقى محطة إذاعة تبث برنامجاً معيناً ، وكان هدفه غير المعلن فى ذلك الوقت هو التحكم فى البيانات التى تشكل خلفية للمجال الذى قرر أن يعمل فيه .

وإذ هو يستعرض الأوراق الموجودة على مكتبه وقع نظره على كتاب كانت له أهمية خاصة لعمله فى وقت سابق ، وصار هذا الكتاب هدفاً أساسيًّا لاهتمامه لبضع دقائق حيث تذكر محتواه ورأيه فى ذلك المحتوى ، وصار «التشويش» الناجم عن خفوت صوت الموسيقى المنبعث من الراديو يشكل مصدراً للرسائل لاسبيل إلى تجنبه ؛ لذا فقد عمل على أن يستبدل بالبيانات الصادرة من الراديو بيانات أخرى تصدر عن جهاز الأسطوانات لاعتقاده أنها أفضل بالنظر لما يريده .

وعندما سرّح بصره خلال النافذة صارت السماء الصافية والشمس المشرقة مصدرين هامين للبيانات ، وكان فحواها أن «الخطط الأصلية تنفذ كما هى ولا

داعى للبحث عن بدائل جديدة إلا إذا أردت ذلك» . ولما حول انتباهه للبيانات الموجودة فى البيئة خارج حجرة مكتبه، سمع «إد» صوت آلة تشذيب الحشائش التى أثارت فى ذهنه أموراً عدة لابد من التفكير فيها والعمل على حلها، منها : الحشائش الموجودة فى حديقته، والسيارة، وما إلى ذلك.

وعندما بدأ يقارن بين المعانى البديلة التى استدعاها من الذاكرة وبدأ ــ دون تنبه منه ــ عملية الارتداد إلى الذات أو فكرةالتقويم الذاتى، وعندما أخذ يفكر فى طريقة معالجة معلوماته بطريقة واعية تماماً هذه المرة ــ قرر أن يتحكم فى تصرفاته والظروف المحيطة به بشكل أكثر إيجابية، واختار أن يتبع أكثر البدائل منطقية لاستغلال وقته الاستغلال الأمثل.

وعندما قرر أن يعود لكتابة التقرير، اختار أن يعطى أهمية أقل للبيانات المتعلقة بالبيئة الطبيعية خارج حجرة مكتبه، ومنها : حشائش الحديقة، والسيارة، وما إلى ذلك، واختار أن يولى اهتمامه لمصادر المعلومات التى تتعلق بالتقرير. وقد عكس هذا القرار مدى اهتمام «إد» بمصادر المعلومات المتاحة فى هذه اللحظة، وفى الوقت نفسه كان قرار اختياره لهذا البديل دليلاً جديداً على تأكيد الأولويات التى يراها.

الاختيار والتفسير والحفظ :

إن كثيراً من نواحى استقبال الرسالة تتمثل فى الموقف العادى الذى أشرنا إليه فيما سبق، فقد يظهر لنا أن تلك الأحداث يسيرة وتلقائية لكنها تتضمن عوامل معقدة تنشط لاختيار البيانات، وتفسيرها وحفظها.

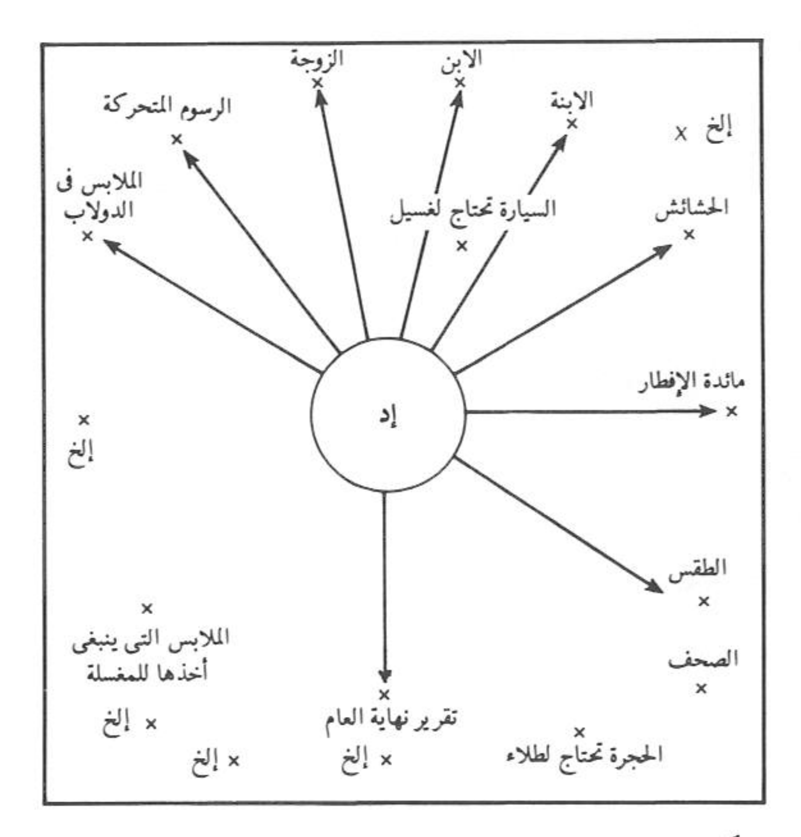
الاختيار :

فى أى لحظة من الزمن نجد أنفسنا محاطين فى بيئتنا بعدد من الأشخاص والأشياء والملابسات، التى تمثل مصادر للبيانات تتصارع لتستحوذ على اهتمامنا وانتباهنا. ففى

تسلسل الأحداث الذى سبق ذكره، كان الراديو، وجهاز الأسطوانات، وزوجة «إد» و «طفلاه»، وصفحات التقرير، وخارج البيت، وآلة تشذيب الحشائش، وحالة الطقس — كل هذه الأمور كانت مصادر محتملة للمعلومات التى أحاطت بـ «إد» وتتنافس للاستئثار بانتباهه.

من المتوقع فى مثل هذه الأحوال أن نختار بعض البيانات ونوليها اهتمامنا بينما نتجاهل ما تبقى، وقد يبدو هذا العمل يسيراً لكن هذا المظهر الخارجى يخفى بعض العمليات الصعبة المعقدة التى نمر بها قبل الوصول إلى هذا القرار. فإذا كان علينا أن نحدد ما ينبغى عمله فى صباح يوم سبت، فإننا نستعرض قرارات كثيرة قد لا نعى بعضها على الإطلاق، ونحاول اختيار البيانات التى نعيرها اهتمامنا. فى تسلسل الأحداث الذى شرحناه سابقاً، قرر «إد» أن يولى اهتمامه لحالة الطقس، وكذلك طبيعة ذلك اليوم من أيام الأسبوع، وطفليه، والتقرير السنوى، وأهمل «إد» باقى البيانات التى تزخر بها البيئة الرمزية والطبيعية المحيطة به، منها مثلاً: أن الحجرة كانت فى حاجة إلى طلاء، والملابس التى ينبغى أخذها للمغسلة، والطرد الذى لم يفتحه بعد، والتعبيرات على وجه طفليه حين تبادلوا الكلام.. إلخ.

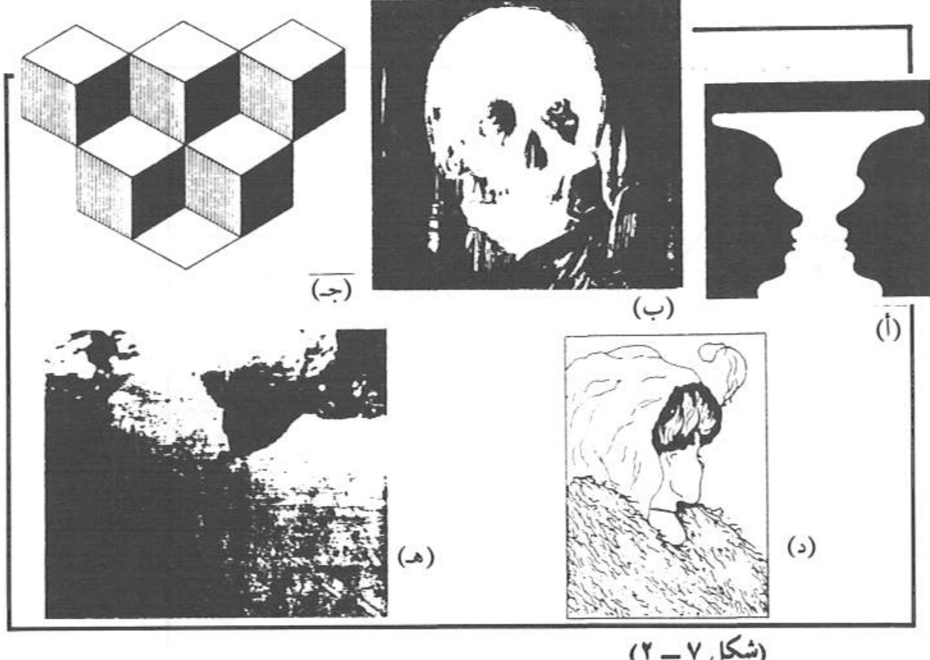
وتتكرر عملية اختيار البيانات هذه فى كثير من مواقف الحياة العادية، مثل ما يحدث عندما نتوقف فى بهو لنتحدث إلى أحد معارفنا. ففى بادىء الأمر نعتبر ملاحظتنا للشخص الآخر عملية اختيار منظم للبيانات، وعندما تتجمع عوامل ترتبط بالشخص الآخر كالبيانات اللفظية مثل كلمة «أهلاً وسهلاً»، نبدأ فى تهيئة أنفسنا للتعامل مع هذا الشخص، وفى تحضير البيانات اللازمة للاتصال به. ونحن بذلك نتجاهل الكثير من البيانات البيئية المتاحة فى هذا الموقف، منها مثلاً: درجة حرارة الجو، ولون السجادة، وبعض من يمر بنا من أشخاص، والصوت الصادر عن آلة ناسخة قريبة منا، أو أصوات عاصفة تهدر فى الخارج. ونحن نتجاهل هذه الأمور وفق عملية معقدة لمعالجة المعلومات، تفرغ لبحثها عدد كبير من العلماء لسنين طويلة.[1]



(شكل ٧ ــ ١)

يحيط بنا فى كل وقت عدد كبير من الناس ، والأحداث ، والأشياء ، والملابسات ، تشكل مصادر للبيانات تتنافس للاستحواذ على اهتمامنا .

وتكون طبيعة عملية اختيار المعلومات واضحة تماماً فى مواقف عديدة ، منها اهتمامنا بالقراءة فى كتاب أو انشغالنا بالحديث مع صديق أثناء صدور الأصوات التى تصدر من التلفزيون أو جهاز الأسطوانات أو جهاز تشذيب الحشائش . فنحن فى هذه الظروف نختار بعض البيانات التى نوليها اهتمامنا بينما نهمل غيرها ، باعتبارها «ضجة» أو «تشو يشاً» لايستحق الالتفات إليه .



(شكل ٧ ــ ٢)

تتغير النتائج وفق الطريقة التى نختار ونفسّر بها البيانات. فى الشكل (أ) مثلاً، إذا أخذنا فى الحسبان أن المساحة البيضاء هى الشكل الأساسى، إذن فهى زهرية ورد، ولو ركزنا انتباهنا على المساحات السوداء لرأينا صورة ظلية لشخصين يحملق كل منهما فى الآخر.

وفى الشكل (ب) نرى فى المساحات البيضاء جمجمة، ولو صرفنا انتباهنا لتفاصيل الصورة السوداء لرأينا سيدة تجلس إلى منضدة زينة ناظرة إلى المرآة. وفى الشكل (جـ) يمكننا أن نعد ثلاثة أو خمسة مكعبات حسب اختيارنا للمؤثرات المتاحة.

وكذلك الحال فى الشكل (د)، فتفسيرنا له يتوقف على البيانات التى نعتبرها هامة، فهو إما فتاة أنيقة على رأسها قبعة فيها ريشة، أو عجوز شمطاء على أنفها نتوء، وقد أرخت نظرها فى كآبة واضحة. وفى كل هذه الصور نرى أحد الأشكال بوضوح بوصفه الشكل الأساسى حسب المؤثرات التى نهتم بها.

ولأول وهلة يبدو الرسم (هـ) صورة لما تلتقطه الأقمار الصناعية أو صورة مكبرة لميكروب، أو خيالاً عشوائيًّا لا معنى له. وإذا ما انتبهنا إلى بعض العناصر فى الصورة فسنجد أن صورة بقرة قد ظهرت و برزت أمام ناظرينا، والعجيب أنه ما أن نستوضح صورة هذه البقرة، حتى نجد أنه لاسبيل أمامنا لأن نتبين أى شىء آخر فى الصورة أو نفسرها تفسيراً مختلفاً.

رجل يموت عند سماعه بموت زوجته

لندن ــ نيوجرسى (أ ب) : انهار رجل ومات عندما سمع أن زوجته قتلت فى حادث طائرة فى بولندا ــ صرح بذلك البوليس ورجال المستشفى.

وقال رجال البوليس إن الرجل ــ ٦١ عاماً ــ قد أصيب بأزمة قلبية يوم الجمعة عند سماعه أن زوجته قد لاقت حتفها مع ٨٧ شخصاً آخرين فى حادثة طائرة فى وارسو ــ بولندا.

(شكل ٧ ــ ٣)

SOURCE: Associated Press, March 17, 1980. By permission.

ونعتبر الحفلات والاجتماعات من الأمثلة الأخرى على انتقاء البيانات واختيارها قبل استقبالها ؛ فنحن نلاحظ أنه ليس من الصعب علينا ، أثناء تلك اللقاءات ، أن نتابع بعض المناقشات وأن نفهمها بوضوح وأن نجرى محادثات مع شخص أو أكثر دون أن تضايقنا أو تشتت انتباهنا المحادثات الأخرى التى تدور حولنا ، بل إنه من الممكن أحياناً الإصغاء إلى الحديث مع أشخاص بعيدين عنا ، دون أن نتحرك من مكاننا أو نترك الشخص الذى بدأنا معه الحديث . ونحن نستطيع فى هذا الموقف أن نتجاهل تماماً كل ما يحيط بنا ، فى الوقت الذى نركز فيه مشاعرنا واهتمامنا فيما ينبغى لنا أن نعمله ونوع الانطباعات التى نتركها لدى الآخرين.

ومن الممكن أيضاً أن نهتم بالاجتماع ككل بحيث نركز على الصلات القائمة بين أفراده ومستواها وعددها وأهميتها ، وكذلك فحوى الأنشطة نفسها ، أساساً لتقييم عام لهذا الاجتماع ، بحيث نتبين ما إذا كان هادئاً أو ثائراً ، منفعلاً أو رزيناً ، وهكذا.[٢]

يتضح لنا من هذه الأمثلة أن اختيار المعلومات يقوم بعمل المصفاة التى تسمح بمرور بعض الأصوات والصور والروائح ، بينما تعمل على حجز غيرها[٣] . وإذا دققنا فى الأمر

أكثر من ذلك لتكشف لنا أن هذه العملية أكثر تعقيداً مما قد توحي به هذه الطريقة فى التفكير؛ فنحن نعرف على سبيل المثال أننا لو ركزنا انتباهنا على مصدر للبيانات وتجاهلنا مصادر أخرى، فإن ما تجاهلناه ظاهريًّا قد لاحظناه أيضاً. وهذا يحدث عندما نسمع نفير سيارة أثناء اهتمامنا بمحادثة أحد الزملاء ونحن نعبر الشارع، أو عندما نسمع أسماءنا أو اسم عزيز علينا خلال همهمة الأصوات التى لايسهل فهمها أثناء اجتماع أو احتفال[٤]، وهناك من الأدلة ما يبيّن أننا ننتبه لبعض البيانات ونلاحظ أهميتها دون أن ندرك ذلك[٥]، وقد دلت بعض الأبحاث أننا نتذكر معلومات لم نكن ندرك أننا لاحظناها على الإطلاق وذلك تحت تأثير التنويم المغناطيسى.[٦]

وقد أدت معرفتنا بمدى التعقيدات والصعوبات التى تتضمنها عملية الانتباه إلى تبنى فكرة «نموذج المصفاة المعدل» طريقةً للتفكير فى عملية الاختيار[٧]، ويبين هذا النموذج أن الإنسان يرتب مصادر البيانات المتنافسة وفق أولويات معينة ثم يوليها اهتمامه، بينما يلاحظ فى الوقت نفسه مصادر بيانات أخرى قد يهتم بها دون أن يعى ذلك.

التفسير:

يعتبر تفسير البيانات وجهاً آخر لاستقبال المعلومات. فعندما نفسر البيانات، نجد مدى أهمية كل كلمة وجملة ومناسبة وإشارة وحدث، وكيفية الاستجابة لها باعتبارها حقيقة أو خيالاً، هزلاً أو جدًّا، جديدة أو قديمة، معارضة أو متفقة مع وجهات نظرنا، مسلية أو تسبب الضيق والسأم.

حتى التحية العادية العارضة «مرحباً. كيف حالك؟» تتوقف إجابتنا عنها على طبيعة المخاطب رجلاً كان أم سيدة، ومدى أهمية ذلك بالنسبة لنا، وما إذا كنا نعتبر هذا الشخص لطيفاً جذاباً أم لا، وما إذا كان يلبس لبس السباحة أم يرتدى حلة

سهرة، وما إذا كنا نجلس على بطانية مجاورة له على الشاطىء، أم نشاركه الانتظار فى عيادة أحد الأطباء،وما إذا كانت مشاعر هذا الشخص نحونا عاطفية أم عادية، وعوامل أخرى كثيرة.

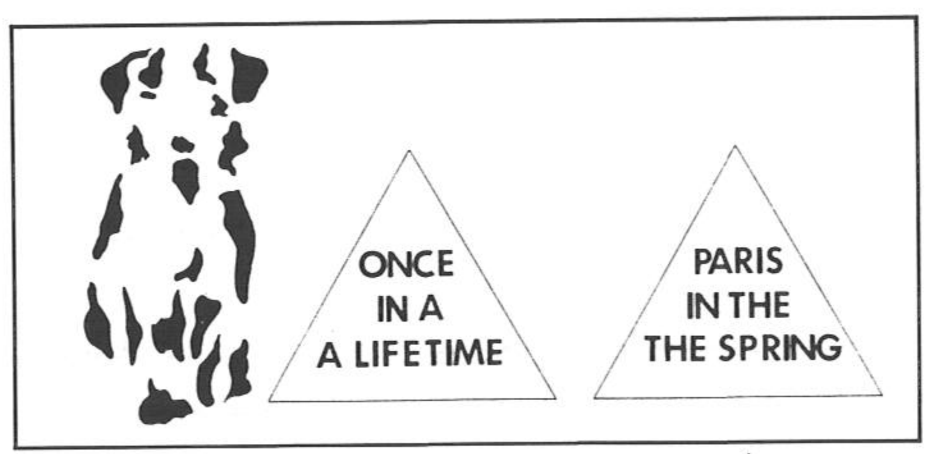
إن قيمة المعلومات التى نستخلصها من شيء أو حدث أو كلمة أو ملبس أو إشارة بالنسبة لشخص ما، تتوقف على القواعد التى اكتسبها بالنسبة لمعالجة البيانات. فنحن نعلم مثلاً أن فهم جملة سمعناها يقتضى معرفة بالقواعد الصوتية والأبنية النحوية والدلالية، وتفسير ما تعنيه إشارات أو ملبس خاص يسير وفق عملية مشابهة لما تقدم.

ويعتمد التفسير حينئذ على عدد من العوامل، منها: البيانات ذاتها، والقواعد التى تعلمناها لتفسير هذه البيانات، ومصدر هذه البيانات، وفوق ذلك كله يعتمد على القيم التى تمثلها هذه المعلومات بالنسبة لشخص ما فى وقت بعينه. ففى القصة التى سبق عرضها مثلاً نجد أن المعانى التى أسبغها «إد» على تقرير نهاية العام، كانت متأثرة بما يضفيه من أهمية على يوم **السبت**، وعلى **المطر**، إلى جانب اهتمامه بعناصر أخرى فى **بيئته**، وبأهدافه بعيدة المدى.

الاحتفاظ ـ الذاكرة:

يتضح لنا مما سبق أن الذاكرة تؤدى دوراً لا غنى عنه فى عملية التفسير، فإننا نستطيع أن نختزن كمية هائلة من المعلومات ونستخدمها بفعالية، وتزيد هذه الكمية ببلايين كثيرة على ما يستطيع حاسب آلى كبير أن يستوعبه، ونستطيع أن نسترجع هذه المعلومات بكفاءة ومهارة وسهولة تثير الدهشة.[٨]

ولا تواجهنا صعوبة تذكر فى الحصول على المعلومات التى نحتاج إليها كى نؤدى واجباتنا اليومية، فنحن نعرف طريقنا للحمام، وخزانة الملابس والمطبخ، وننتقى الملابس المناسبة، ونديرمحرك السيارة، أو نسير فى طريقنا إلى الحافلة أو القطار. كما نستطيع بعد أقل من الثانية أن نجيب عن هذا السؤال بدقة، وهو: «من كان أول



(شكل ٧ ــ ٤)

رئـيس للولايات المتحدة ؟»، أو «ما الصوت الذى يسمع عادة بعد البرق ؟» . ومع أن هـذه تـبـدو أسئلة يسيرة وسهلة ، فإن البحث عن الإجابة فى كتاب أو مكتبة أو حتى فى الأجـهـزة الإلـكترونية التى تستخدم فهرساً يبين المحتو يات أو أى طريقة بحث معروفة ــ يستـغـرق وقتاً أطول بكثير مما يدل على القدرات المتميزة للذاكرة البشرية ، وقد علق «مورتون هنت Morton Hunt» على ذلك بقوله :

«ومع أن كـل عـملية تفكير عقلى تتضمن استخدام كل من الصور المتخيلة ، والأصوات ، والرموز، والمعانى ، والروابط بين الأشياء التى يتم تخزينها فى الذاكرة ، فإن عملية تنظيم الذاكرة غالباً ما تكون على درجة عـالـيـة مـن الـكـفـاءة إلى الحد الذى لا نشعر معه بأننا نبذل ثمة جهداً فى تحديدنا لموقع هذه الأشـيـاء أو كـيـفـيـة اسـتـخـدامـنـا لهـا . تـأمـل مدى نوعية المعلومات التى تحتفظ بها ، والتى تستطيع استـرجـاعـهـا بسهولة فى ذاكرتك : ملامح وجه صديق حميم .. كلمات ولحن السلام الوطنى .. تهجئة مـعـظـم مـا تستخدمه من كلمات اللغة .. المكان الذى تحتفظ فيه بآلة التصو ير.. أسماء الأشياء التى يقـع عـلـيـهـا بصـرك وأنـت جالس فى غرفتك .. طريقة ترتيب غرفة نومك حينما كنت فى الثامنة من الـعـمـر .. مجـمـوعـة المـهـارات التى تحتاج إليها وأنت تقود سيارتك فى ساعة الذروة .. بل والكثير من المعلومات التى تكفى لملء رفوف مكتب تكتظ بالعديد من الكتب» .[٩]

هذه أمثلة **للتذكر**، أى استرجاع المعلومات قصداً من الذاكرة، تلك الموهبة التى قد تكون قاصرة على بنى البشر. وإلى جانب ذلك فإننا نشارك الأنظمة الأخرى للحيوانات القدرة على استخدام **البيانات** للتعرف على الأشياء، والأماكن، والظروف والملابسات والأشخاص عندما نواجههم[١٠].

وقد بذلت جهود مضنية فى السنوات الأخيرة لمحاولة فهم العمليات المعقدة التى تعمل الذاكرة بمقتضاها، وظهرت لهذه الجهود نتائج مشجعة.[١١]

تدخل البيانات إلى النظام من خلال طريقة أو طرائق اتصال متعددة، وعندما نختار بيانات حسية بالتحديد نبدأ فى تفسير معانى رموزها وفق القواعد التى تعلمناها وتعودنا على استخدامها[١٢]. و يستطيع النظام أن يعالج كمية كبيرة من المعلومات الحسية فى وقت واحد، فإذا كنت تبحث فى الجريدة عن دار السينما التى تعرض فيلماً تود مشاهدته، فسوف تعالج فى نفس الوقت معلومات حسية أخرى تتعلق بموضوعات مختلفة، مثل أسماء الأفلام الأخرى ودور العرض، فى مستوى معين من الإدراك. أما المعلومات الأخرى التى لا نقصد البحث عنها فتختفى من الذاكرة سريعاً فى خلال ثانية أو نحوها.[١٣]

أما المعلومات التى سوف نستخدمها فإنها تصبح جزءاً من الذاكرة قصيرة المدى، وتصبح جاهزة للاستخدام فترة زمنية قصيرة نسبيــاً، ربما ١٥ ثانية أو نحوها[١٤].

نحوها.[١٤]

إن طاقة الذاكرة قصيرة المدى لا تستوعب إلا عدداً محدداً من المعلومات فى الظروف العادية، كرقم تليفون أو بضعة حروف أو كلمات. وقد لاحظ الكثيرون منا أننا قد ننسى رقم تليفون بحثنا عنه فى الدليل بعد لحظات أثناء سيرنا عبر الغرفة لندير الرقم، و يبين لنا هذا النسيان مدى السرعة التى تفقد بها المعلومات التى تحتفظ بها الذاكرة قصيرة المدى. ويمكننا أن نطيل مدة الاحتفاظ بهذه المعلومات إذا كررناها مراراً فى

محاولة حفظها ، فإذا كررنا رقم تليفون بضع مرات أثناء سيرنا عبر الحجرة ، فإن احتمال تذكرنا له حتى ندير قرص التليفون يزداد باطراد .

وقد تعالج بعض المعلومات بعد ذلك وتعدل بحيث تصير جزءاً من **الذاكرة بعيدة المدى** ، وكلما طالت المدة التى تكون المعلومات خلالها متوافرة وموجودة داخل الذاكرة قصيرة المدى زادت الفرصة لتكون جزءاً من الذاكرة بعيدة المدى ، فى الغالب الأعم . وعلى ذلك فإن رقم التليفون الذى نبحث عنه ، ونكرره ونديره عدة مرات خلال ساعة تقريباً نظراً لأن الخط مشغول ــ من المحتمل جدًّا أن نتذكره لمدة أطول من الرقم الذى نديره بنجاح من أول مرة . وتصبح أرقام التليفونات التى نطلبها كثيراً جزءاً من الذاكرة بعيدة المدى ؛ لتعودنا عليها أو لاهتمامنا بها لأننا نستظهرها ونحفظها .

وما زلنا نجهل الكثير عن الطرق التى تتحول بها بيانات بيئية مختارة بعد تفسيرها إلى الذاكرة،بحيث يسهل استرجاعها بسرعة . و يعتقد كثير من العلماء الذين يعملون فى هذا المجال أن المعلومات يتم معالجتها وتخزينها فى الذاكرة بعيدة المدى فى شكل «شبكة دلالية» ، حيث ترتبط الرسائل التى نستقبلها بانتظام بما سبق تخزينه من معلومات تشترك معها فى سماتها ..

إذا شاهد شخص طائر الكنارى على سبيل المثال فسوف يقارن سماته بغيره من الأشياء التى سبق له أن صنفها فى ذاكرته ، فإنه له «جناحان» و «يطير» و «حجمه صغير جدًّا» ، وكل ذلك يدل على أنه شبيه بالحيوانات التى سبق أن تعلمنا أن نسميها «طيوراً» ، وجمعنا عنها معلومات تمت معالجتها وحفظها . ولما كان هذا الطائر «يغنى» و«يعيش فى قفص فى منزل صديق» فهو بذلك يشترك فى صفات كثيرة مع الطيور الأخرى ، ولكنه يختلف عنها فى بعض الوجوه ، لأن الكنارى طائر من نوع خاص ، فهو من طيور الزينة الأليفة .

و يشرح لنا «هنت Hunt» هذه الظاهرة قائلاً :

إن مواد جديدة تضاف إلى هذه الشبكة عن طريق وضعها فى ثقب فى منتصف المنطقة المناسبة لها ، وتبدأ تدريجيًّـــا فى الارتباط بها عن طريق عدد كبير من العلاقات الهامة التى تصلها بالمجموعات الدلالية فى الشبكة المحيطة .

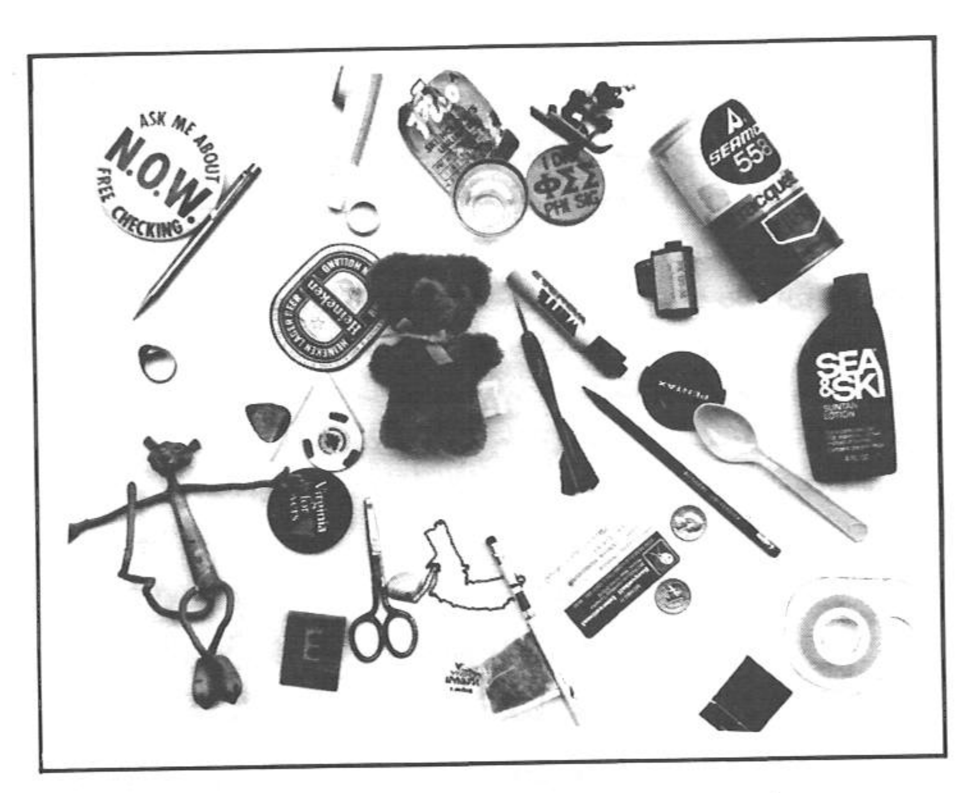
وعلى ذلك فإن المعلومات التى نتذكرها يتم ترتيبها وفق تصنيف موضوعات كل منها ، ولكنه تصنيف لا يدانى التصنيفات الموجودة فى المراجع والمكتبات . كما أن الوصول إلى هذه المعلومات له طرق متعددة ، حيث نستطيع استرجاع المعلومات من الذاكرة بعيدة المدى عن طريق وسائل كثيرة . وإذا لم نجد وسيلة للوصول إلى هذه المعلومات بطريقة مباشرة ، يمكننا أن نتوجه إلى المنطقة التى قد تتوافر فيها هذه المعلومات ونجرى فحصاً سريعاً لما بها من معلومات ، حتى نعثر على الحدث أو الفكرة التى نبحث عنها .[١٥]

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات : الفرد

هناك مجموعة معقدة من العناصر تعمل مجتمعة لتؤثر فى قرار كل فرد منا ، فيما يختص بأنواع البيانات التى سوف نهتم بها ونلتفت إليها ، وكذلك كيف سنفسر ونحتفظ بالمعلومات التى تنتج عن ذلك .

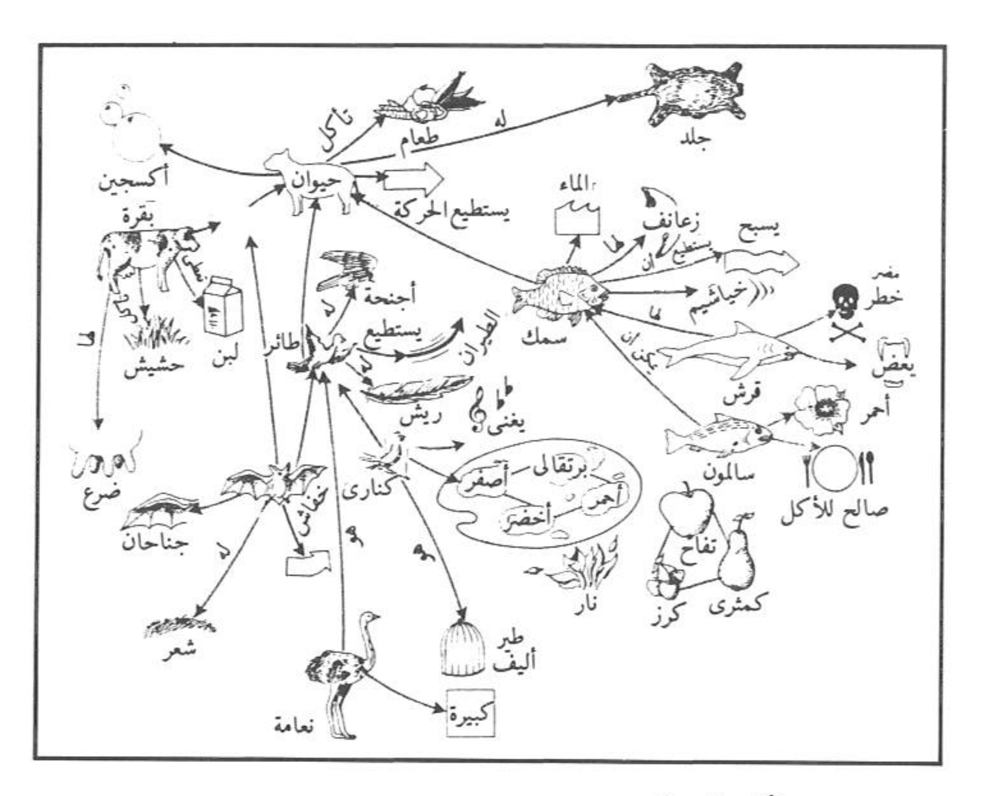
الحاجات :

تقوم الحاجات بدور رئيسى فى استقبالنا للرسائل وقراراتنا بشأنها ، و يتفق الباحثون على أن حاجتنا الأساسية لا تختلف عن حاجات الحيوانات ، وهى حسية مادية مثل الطعام والمأوى والصحة والجنس[١٦] . وتعمل هذه الحاجات الأساسية القو ية على توجيه سلوكنا بطرق مختلفة ، وإذا لم يتم إشباع حاجاتنا الأساسية فإن جهودنا فى سبيل إشباعها تشكل مؤثرات قو ية فى طريقة استقبالنا للمعلومات . فالشخص الذى لم يأكل لأيام كثيرة مثلاً ، لن يسترعى انتباهه إلا النادر من البيانات التى لا علاقة لها بالطعام أو لا ترتبط به .



(شكل ٧ ــ ٥)

انظر إلى الأشياء الموجودة فى الصورة لمدة خمس أو عشر ثوانٍ، أقفل الكتاب واكتب أسماء الأشياء التى تستطيع أن تتذكرها فى ورقة، وعندما تقارن ما كتبت بالصورة يتضح لك أنك قد نسيت الكثير منها ولم تلاحظ وجود بعضها من أول نظرة. إذا درسنا نوعية الأشياء التى لاحظتها وتذكرتها وتلك التى لم تلاحظها أو تتذكرها، نجد فى ذلك ما يفسر بعض جوانب عملية استقبال المعلومات، وأثر الذاكرة فى اختيار البيانات الجديدة واختزانها، وصعوبة عملية معالجة المعلومات. وما نلاحظه عامة فى أى موقف وما نتذكره يتأثر إلى حد بعيد بخبراتنا السابقة؛ فالأشياء والناس والأحداث التى تشكل جزءاً من خبراتنا ونشعر بالانتماء إليها أو نعتبرها مهمة، نلاحظها ونتذكرها. وعلى أى حال فإن الأشياء التى نلاحظها ونتذكرها تبين طبيعة الشخص المعنى بوضوح، وخبراته السابقة، واهتماماته، وهواياته، وما إلى ذلك، فى الوقت نفسه الذى تكشف فيه عن طبيعة البيانات ونوعية مصادرها الموجودة فى البيئة.



شكل (٧ ــ ٦)

يفسر الإنسان البيانات ويختزنها و يسترجعها وفقاً للارتباطات والمعانى بين هذه الأشياء والظواهر والأحداث وخبرته بها.

SOURCE: Adapted from *Cognitive Psychology and Information Processing*, R. Lachman, J.L. Lachman, and E.C. Butterfield. Copyright © 1979 by Lawrence Erlbaum Associates. By permission.

وقد اقترح بعض الكتاب أنه من أفضل الطرق لتوفير النقود وزيادة الوزن ألا نذهب لشراء التموينات إلا بعد أن نأكل، وذلك لقناعتهم بأن الحاجة التى لا يتم إشباعها تدفع الإنسان إلى زيادة الاهتمام بما يشبعها.

(شكل ٧ ـ ٧)

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات

١ ـ الفرد :

- ـ الحاجات .
- ـ الاتجاهات والعقائد والقيم .
- ـ الأهداف .
- ـ القدرات .
- ـ الاستخدام .
- ـ أسلوب الا تصال .
- ـ الخبرة والعادة .

٢ ـ البيانات :

- ـ النوع .
- ـ الحالة .
- ـ صفاتها .
- ـ ترتيبها .
- ـ جدتها .

٣ ـ المصدر :

- ـ القرب .
- ـ الجاذبية .
- ـ التشابه .
- ـ المصداقية والخبرة .
- ـ الدافع والقصد .
- ـ طريقة العرض .
- ـ المكانة ، القوة ، السلطة .

٤ ـ البيئة :

- ـ السياق والموقف .
- ـ التكرار .
- ـ الثبات والانتظام .
- ـ التنافس .

ويتكرر هذا النمط فيما يتعلق بصحتنا، فالأشخاص الذين يعتقدون أنهم أصحاء لايلقون بالاً إلى صداع أو عسر هضم عارض، أما أولئك الذين يتوهمون المرض دائماً فإن هذه الأوجاع تسيطر على اهتمامهم وتسبب لهم قلقاً شديداً. وإذا طغى شعورنا بأهمية صحتنا وخوفنا من الأمراض صارت كل الرسائل التى تهمنا فى الأحوال العادية، مثل: مباراة كرة القدم، أو كتابة مقال، وتشذيب الحشائش ـــ ذات أهمية متدنية جدًّا ولا نكاد نلقى إليها بالاً. وتبين هذه الشواهد أن عدم إشباع الحاجة الفسيولوجية فى مجال الصحة أو الطعام أو المأوى أو الجنس ـــ يزيد من أهمية المعلومات الخاصة بهذا المجال وبالمصادر التى تبث هذه المعلومات.

توجد إلى جانب الحاجات الفسيولوجية دوافع وحاجات أخرى، مثل: الاتصال الاجتماعى، واكتشاف الحقائق وفهمها، والتزاور مع الآخرين، والترفيه، واللعب. وهى حاجات روحانية نفسية اجتماعية اتصالية تساهم أيضاً فى سلامة صحتنا النفسية.[١٧] وقد يكون من أهم أنواع الحاجات رغبتنا فى تنمية ذاتيتنا ومعرفة كنه شخصيتنا.[١٨]

ونحن نريد عادة أن يرانا الناس جديرين بالاحترام والثقة لكفاءتنا ونظرتنا الإيجابية للأمور، ومن الطبيعى أن هناك اختلافاً كبيراً بيننا فيما يتعلق بالصورة التى نريد أن يرانا عليها الناس. فمنا من يهتم بالدرجة الأولى بالظهور أمام الآخرين بمظهر الذكاء والابتكار والكفاءة فى عملنا والنجاح فى حياتنا، بينما يهتم آخرون بأن يراهم الناس فى صورة المتدينين، الأمناء، الذين يحافظون على شرفهم وكرامتهم ويحسنون التعاطف مع الآخرين. ومنا من يريد أن يحترم فيه الناس صفات القيادة والزعامة، بينما يفضل آخرون أن ينالوا الاحترام لتفانيهم واتباعهم تعليمات قادتهم، وهكذا.

وتؤدى الحاجات الشخصية والاجتماعية والاتصالية دوراً هامًّا فى اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها. وقد استطاع نفر من الباحثين فى السنوات الأخيرة أن

يبرزوا هذا الدور و يوضحوه فيما يتعلق باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية وتحقيق فوائدها[١٩] ، وقد أيدت أبحاثهم وجهات النظر التى تنادى بوجود صلة مباشرة بين الرغبات أو الحاجات التى لم يتم إشباعها من ناحية ، و بين نوعية برامج وسائل الاتصال الجماهيرية وغيرها من مصادر المعلومات التى يهتم بها الناس من ناحية أخرى .

وهناك أسباب قوية تدعونا للاعتقاد أن حاجاتنا الشخصية وطريقة معالجة المعلومات التى يتعلق عادة بهذه الحاجات ، لا تربطها صلة جامدة ثابتة ، ولكنها تتغير بتغير الظروف والمراحل التى نمر بها فى حياتنا[٢٠] ، ففى مرحلة الطفولة نعتاد على عالم نعتمد فيه اعتماداً قويًّا على والدينا وعلى الكبار الآخرين لإشباع حاجاتنا ورغباتنا ، و يصاحب هذا الاعتماد مجموعة من الاتجاهات المحددة لاستقبال المعلومات بالنسبة للغالبية العظمى منا ، بحيث يحظى الوالدان والأقارب والنظراء باهتمام كبير من ناحيتنا .

وتعمل حاجتنا للاستقلال والتحرر التى تشكل أزمة فى حياة الكثير منا — على استجابتنا لبيانات مختلفة ولمصادر متعددة ، وتصحب هذه التغييرات عادة طرق جديدة لتفسير المعلومات . فالاعتماد على الوالدين ، مثلاً ، قد يحل محله الثورة عليهم كخطوة أولى نحو الاستقلال والتحرر من التبعية لهم ، و بدلاً من الطاعة والخضوع نحاول أن نعارض ونقاوم فى أول الأمر ثم ينتهى الأمر بنا إلى الطاعة أحياناً والمعارضة أحياناً أخرى . وتواجهنا كل مرحلة فى حياتنا بمشكلات جديدة وتحديات صعبة ، و يصدق هذا على مرحلة العشرينيات والثلاثينيات والأربعينيات والخمسينيات وما بعدها . و يصاحب كل واحدة من هذه المراحل والمواقف الخاصة بها ، تغير فى طبيعة حاجاتنا وأنماط اختيارنا للمعلومات وتفسيرها وحفظها ، ونحن نمضى فى رحلة الحياة نتكيف مع الظروف الشخصية والاجتماعية والمهنية التى نواجهها .

الاتجاهات والاعتقادات والقيم :

وتقوم الاتجاهات والأفضليات والآراء المسبقة الخاصة بمواضيع أو أشياء أو أحداث معينة، بدور هام فى طرق استقبال المعلومات ونتائج ذلك. و يهتم أغلب الناس، بل و يفضلون البيانات الجديدة والمصادر والتفسيرات التى تؤيد وجهة نظرهم أكثر من اهتمامهم بالبيانات أو المصادر أو النتائج التى تخالف ذلك[٢١]. فالشخص الذى يؤيد المرشح «س» مثلاً لمنصب انتخابى يحتمل أن يهتم بالمقالات والدعاية الانتخابية ومصادر المعلومات الجديدة عن هذا المرشح،أكثر مما يهتم بما ينشر عن المرشحين الآخرين، و يفضل هذا الشخص أن يتحدث فى السياسة و يناقش أولئك الذين يتفقون معه فى هذا الرأى.

القيم: مصطلح يطلق على المبادىء الأساسية التى نعيش فى ظلها مبينة لنا ما ينبغى عمله، وما لا يجب المضى فيه فى علاقاتنا مع البيئة ومن يعيش فيها من البشر. والقيم، مثلها مثل الاتجاهات والمعتقدات، تؤثر تأثيراً بالغاً فى النشاط الذى نختاره وفى تفسيرنا له والاحتفاظ به. فالأشخاص الذين يؤمنون إيماناً قويًّـا بأن كل شخص سليم البنية يجب أن يعمل و يكسب ــ يعارضون بشدة كل من يستمر فى الحصول على معاش البطالة،ولا يبذل محاولات جادة لإيجاد عمل.

و يتضح من هذا المثال أن هناك حالات نفسر فيها البيانات التى تتعارض مع اتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا ولا نؤيدها، وقد نهتم بمثل هذه البيانات أكثر من اهتمامنا بتلك التى تؤيد وجهات نظرنا. وقد نهتم اهتماماً خاصًّـا، ونبذل جهداً مضاعفاً فى إقناع الأشخاص الذين يتمسكون بالمعتقدات والقيم التى تختلف عما نؤمن به ونحاول أن نغير من وجهات نظرهم. وللسبب نفسه فإننا كثيراً ما نقضى وقتاً فى التفكير فى

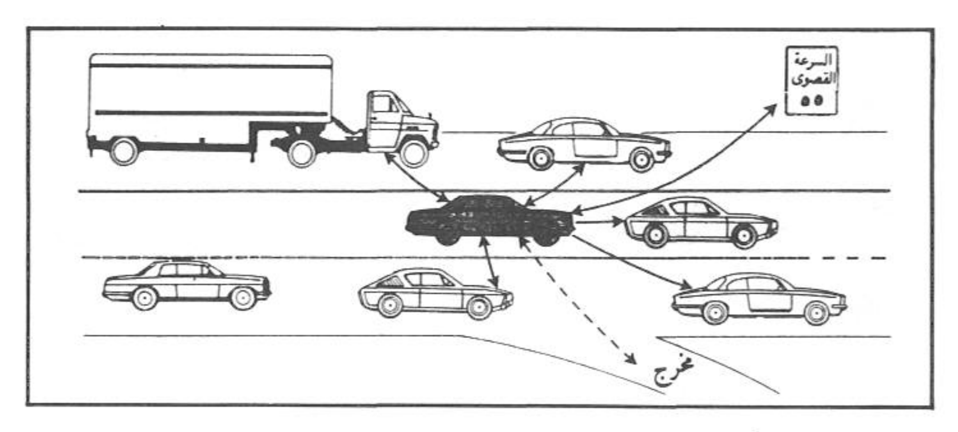
الأحـداث والأشـخاص الذين يسببون متاعب لنا أطول مما ننفق من وقت فى التفكير فى تلك الأحداث التى تريحنا وتسعدنا ، لأننا نعتبرها أموراً عادية .

الأهداف :

تـؤدى الأهـداف دوراً أسـاسـيًّـا وهامًّا فى توجيه عملية معالجة المعلومات ، مثلها فى ذلك مثل العوامل الأخرى التى سبقت الإشارة إليها . فالكثير منا لا يدرك كل حاجاتنا واتجاهاتـنـا ومعـتـقـداتـنا وقيمنا إدراكاً تامًّا ، ولكننا نعى تماماً الأهداف التى نسعى لتحقيقها ونحددها ، وهى بذلك متميزة عن العوامل التى سبق شرحها .

فعـنـدمـا يـقـرر الفرد تحقيق خطة معينة أو علامة شخصية أو وظيفة ، أو يعمل على التصدى لبعض المشكلات .. إلخ ، فإن الهدف يوجه انتباهه إلى رسائل معينة و يصرفه عن الاهتمام بغيرها .

فـإذا كـان هـدفـنـا أن نقود السيارة من «برنستون» فى ولاية «نيوجرسى» إلى مطار «كـيـنـدى» الدولى فى «نيو يورك» ، لركوب طائرة ، فإن هذا الهدف يقوم بدور رئيسى فى تـوجـيـه الـبـيـانات التى نختارها ونفسرها ونحفظها . فى طريقنا إلى المطار ينبغى أن نـعـالـج الـبـيانات عن المكان والاتجاه وسرعة سيارتنا والسيارات الأخرى التى تسير فى الـطـريـق نـفـسه ، وعلى السائق أيضاً أن ينتبه إلى اللافتات التى تبين الطرق المختلفة ، كـمـا يـنـبـغـى لـه أن يـفـسرها و يتذكرها ، لأنها تزوده بمعلومات لا غنى له عنها لأنها تـسـاعـده على الـوصول إلى المطار. كما ينبغى له أن يهتم أيضاً بمؤشرات السرعة والوقود والـزيـت وغيرها ،كى يتأكد من حسن أداء السيارة. و يتعين عليه إلى جانب ذلك ، أن يـأخـذ فى الاعتبار حالة الطقس والزمن اللازم للوصول للمطار ، والموقف الذى يترك فيه الـسـيـارة لمدة طـو يـلة ، والممر المؤدى إلى الطائرة ورقم الرحلة ، والمقعد المخصص له فى الـطـائـرة .. إلخ . وطـوال الـمـدة الـتـى يحـاول فيها الشخص تحقيق هدفه إلى أن يجلس

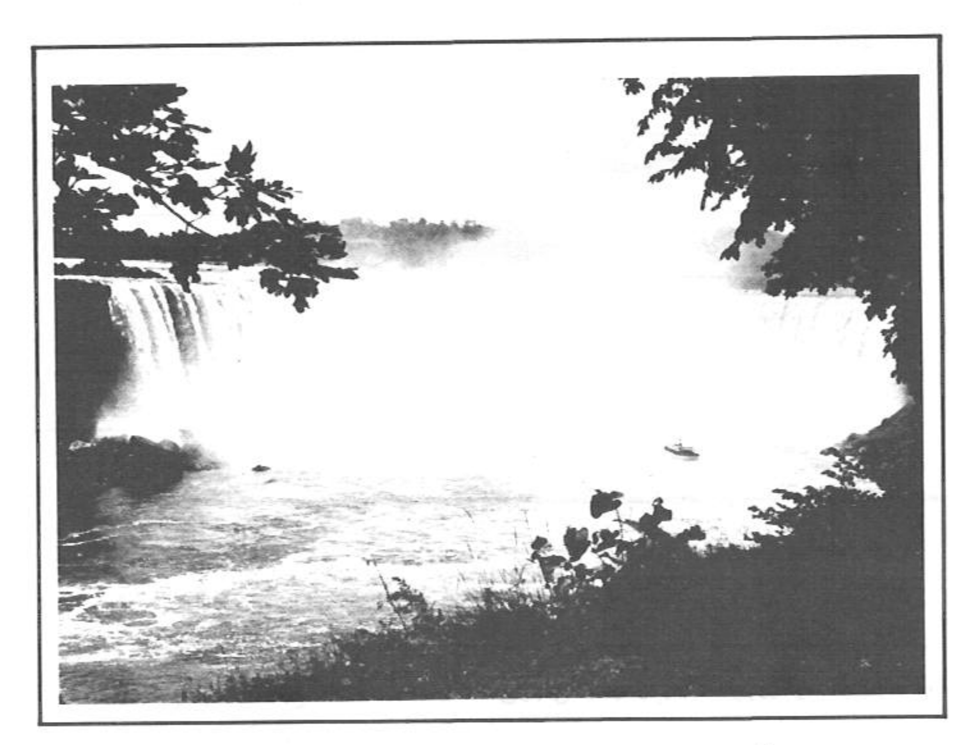


(شكل ٧ ــ ٨)

يؤثر الهدف اليسير الذى يتعلق بقيادة السيارة من المكان «أ» إلى المكان «ب» فى اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها. فلا بد من جمع ومعالجة البيانات الخاصة بسرعة السيارة وسرعة غيرها من السيارات فى الطريق، وتقدير الأماكن التى سوف تكون فيها السيارات الأخرى مستقبلاً. ولا بد من الاستفادة من لافتات الإرشاد فى الطريق، والمخارج المختلفة، والمسارات التى ينبغى اتباعها وغير ذلك. وبمرور الوقت تصبح عملية معالجة هذه المعلومات التى تبدو معقدة عملية عادية لا تقتضى جهداً واعياً حتى أننا نستطيع أن ننصت للإذاعة، أو نخطط لخطبة نلقيها، أو نتذكر ما حدث أثناء اليوم، بينما نستمر فى قيادة سيارتنا.

مسترخياً فى مقعده فى الطائرة، يتأثر الكثير من سلوك الإنسان الخاص باستقبال المعلومات بالتزامه بالهدف الذى حدده بنفسه وهو اللحاق بالطائرة.

و بالطريقة نفسها، فإن الشخص الذى يصمم على الالتحاق بمهنة معينة، كالطب مثلاً، يؤثر قراره فى اختياره لمجموعة معينة من المعلومات وتجاهل غيرها. فمن يطمح فى مهنة الطب يدفعه تحقيق هدفه إلى دراسة أسس علم وظائف الأعضاء (الفسيولوجيا) والتشريح والكيمياء، فى الوقت الذى يبعده فيه عما يدرسه طالب الهندسة أو إدارة الأعمال أو الصحافة. و يعتبر تفسير هذه المعلومات تفسيراً صحيحاً ضروريًّا وهامًّا، حتى يتحقق الهدف أو يبحث عن هدف آخر. ومن الجدير بالذكر أن تغيير الأهداف عملية تحتاج هى الأخرى إلى معالجة للمعلومات.



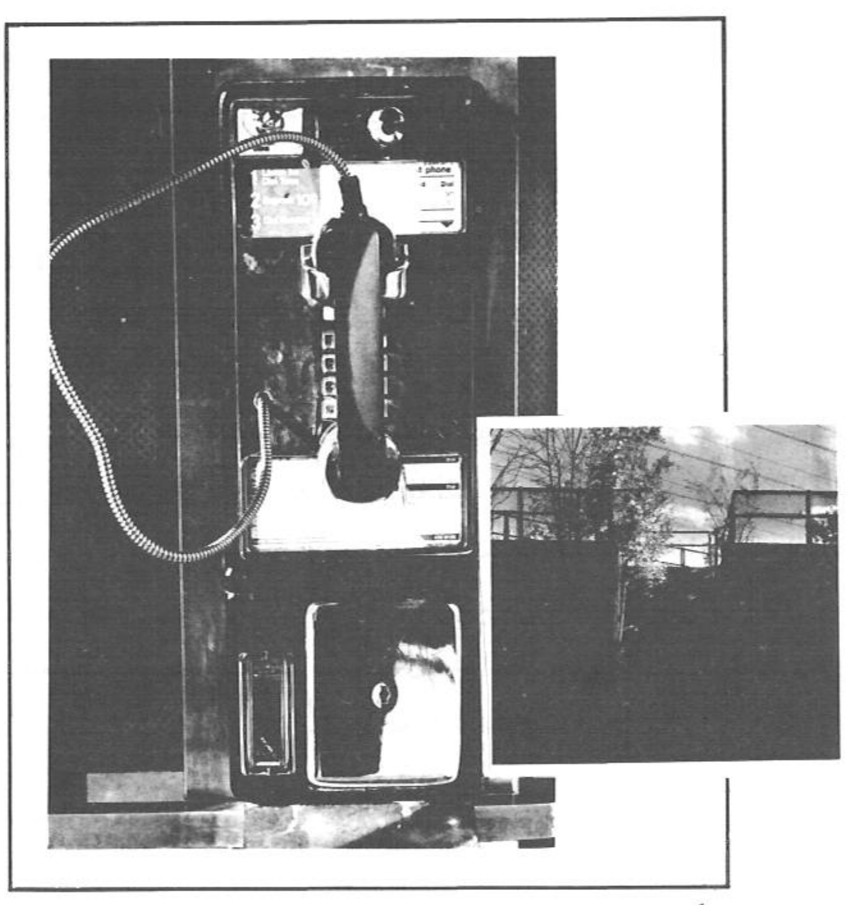
(شكل ٧ ــ ٩)

إن الأشياء والأشخاص والأحداث والأنماط الفريدة أو الجديدة، تلفت أنظارنا أكثر من تلك التى اعتدنا عليها وألفناها وتوقعنا وجودها.

وقد ذكرت «باربر كارتلاند Barbara Cartland» أنه إبان السنتين اللتين اختفت فيهما صورة «الموناليزا» عندما سرقت من متحف اللوفر فى «باريس» سنة ١٩١١م ــ ازداد عدد الناس الذين ذهبوا لمشاهدة مكانها الخالى، على العدد الذى كان يشاهد الصورة أثناء وجودها إبان الاثنتى عشرة سنة السابقة.

وتعتبر شلالات «نياجرا» مثلاً واضحاً على ذلك؛ فأول ما يسترعى انتباه أغلب الزوار هو الدوى الهائل الذى يسببه سقوط الشلالات على سطح النهر أسفلها، ولكن سكان المنطقة لا يلاحظون هذا الصوت قط، ومن العجيب أن غياب هذا الدوى إبان تجمد المياه فى شتاء سنة ١٩٣٦م، وقبل ذلك سنة ١٩٠٩م، هو الذى أيقظ سكان المنطقة من نومهم.

SOURCE: Barbara Cartland, *Barbara Cartland's Book of Useless Information.*



(شكل ٧ ــ ١٠)

تلفت أنظارنا عادة: الأشياء، الأحداث، الأشخاص أو الأفعال الغريبة، على الأقل فى بادىء الأمر.

وعلى المنوال نفسه فإن الشخص الذى يكون هدفه التفوق فى التربية البدنية مثلاً، لا يشكل هذا الهدف نوعية المعلومات التى يهتم بها فحسب، ولكنه يؤثر أيضاً فى تفسيره لها. فهذا الهدف، أولاً، يزيد من احتمال استقبال الشخص للبيانات التى تتعلق بالرياضة عامة، وباللعبة التى يمارسها خاصة. ثانياً: قد يزيد هذا الهدف من توثيق الصلات بين الشخص وغيره ممن يهتمون بهذه اللعبة مما يؤثر بالتالى على استقبال

المعلومات ، وتؤدى متطلبات اللياقة البدنية دوراً هامًا فى الاهتمام بكل المعلومات التى تتعلق بالطعام والشراب والتدخين والصحة والأدوية ، والالتفات إلى هذه المعلومات وتفسيرها وتذكرها .

القدرة :

من العوامل الأخرى التى تسهم فى نشاط استقبال الرسالة ، القدرات التى يتمتع بها الفرد . فلذكائنا وخبراتنا السابقة فى موضوع معين وقدراتنا اللغوية ، أثر قوى فى البيانات التى نختارها ونختصها باهتمامنا وفى الطريقة التى بها نفسرها ونحفظها . فقدرة الشخص الذى يتحدث الإنجليزية فقط لا تمكنه من متابعة الإذاعة والتلفزيون الإسبانى أو قراءة المطبوعات بهذه اللغة ، إذ تنقصه القدرة على معالجة هذه البيانات بطريقة فعالة . وقد يكون الشخص على قدر كبير من الذكاء ، ولكن جهله بالأبحاث وقلة معرفته بالمصطلحات التى تستخدم فى هذا المجال،قد يؤثران على اهتمامه ومتابعته وتذكره للمقالات العلمية التى تنشرها المجلات المتخصصة .

الاستخدام :

يعتبر الاستخدام آخر العوامل التى سنناقشها والتى تؤثر فى تفسير الرسالة واختيار البيانات وتذكرها . فنحن نهتم عادة بالبيانات التى نعتقد أننا سوف نحتاج إليها ونستخدمها ، كما نبذل جهداً فى فهمها وتذكرها ، وتعلم اللغة من الأمثلة الممتازة فى هذا السبيل ، فمما لاشك فيه أن الأشخاص الذين يعيشون فى مجتمع يتحدث لغة معينة يتعلمونها ، ويحدث هذا التعلم عادة حتى وإن لم تتوافر سبل الدراسة التقليدية ، حيث نتعلم اللغة لأن الاهتمام بالرسائل وتفسيرها وحفظها والقدرة على استخدامها،قدرات لابد منها للمساهمة فى أغلب النشاط البشرى .

ونحن نتعلم فى المدرسة كمًا هائلاً من البيانات عن موضوعات شتى قد لايكون لها علاقة مباشرة باهتماماتنا الخاصة . ولولا متطلبات المقررات الدراسية من تكرار وحفظ

واستخدام لهذه المعارف التى حفظناها لكى ننجح فى الامتحانات ، لما تذكرنا إلا جزءاً ضئيلاً منها ، و ينطبق هذا المبدأ على مجالات أخرى كثيرة . فالشخص الذى يفكر فى شراء سيارة يتذكر بسهولة كل الإحصاءات الخاصة باستهلاك الوقود ، وثمن قطع الغيار، وقوة المحرك ، وما إلى ذلك ، وتصبح لهذه المعلومات فجأة أهمية مميزة لم تكن لها قبل أن يفكر فى شراء سيارة جديدة .

أسلوب الا تصال :

يؤثر أسلوب الا تصال فى عمليات استقبال الرسالة بطريقتين :

الأ ولى : أن عاداتنا وخبراتنا السابقة تدفعنا إلى التعامل مع أشخاص معينين وتبعدنا عن غيرهم . فالأشخاص الذين يخشون أو يخجلون من التخاطب مع غيرهم فى اجتماع معين مثلاً يحاولون تجنب هذا الموقف كلما أمكن ذلك[٢٢] . وقد يفضل أمثال هؤلاء مشاهدة برنامج تلفزيونى عن الصحة ، أو يبحثون فى المراجع الطبية عن المعلومات الخاصة بمرض معين ، على أن يطلبوا هذه المعلومات من الطبيب . وحتى لو أجبر هؤلاء الناس على المساهمة فى محادثة شخصية غير مريحة لهم ، فإن حرجهم وضيقهم سيؤثران إلى حد كبير فى طريقة اختيار وتفسير وحفظ البيانات التى تهمهم .

ومن المؤثرات القليلة وغير المباشرة على أسلوب استقبالنا للمعلومات ، ما تتعلق بالطريقة التى نستخدمها فى الا تصال بالآخرين والانطباع الذى نتركه لديهم . فالطريقة التى نخاطبهم بها قد يكون لها أثر واضح بعيد المدى على استجابتهم لنا ، مما يؤثر بالتالى على كمية البيانات التى يتيحونها لنا ونوعيتها . فالأشخاص الثرثارون مثلاً تتاح لهم بيانات لفظية أقل من غيرهم ، لأن الأشخاص الذين يحادثونهم ليس لديهم الوقت أو الرغبة فى المساهمة فى الحديث . كما أن المظاهر الأخرى التى يلحظها الآخرون، مثل : طريقتنا فى التحية ، واختيارنا للكلمات والعبارات ، ومدى

صراحتنا، ولباسنا، ومظهرنا ــ كلها لها تأثير على أنواع البيانات التى يوفرها الآخرون لنا، كما أن لها بالتالى أثراً هامًّا فى اختيارنا وتفسيرنا وحفظنا للبيانات التى نستقبلها.

الخبرة والعادة :

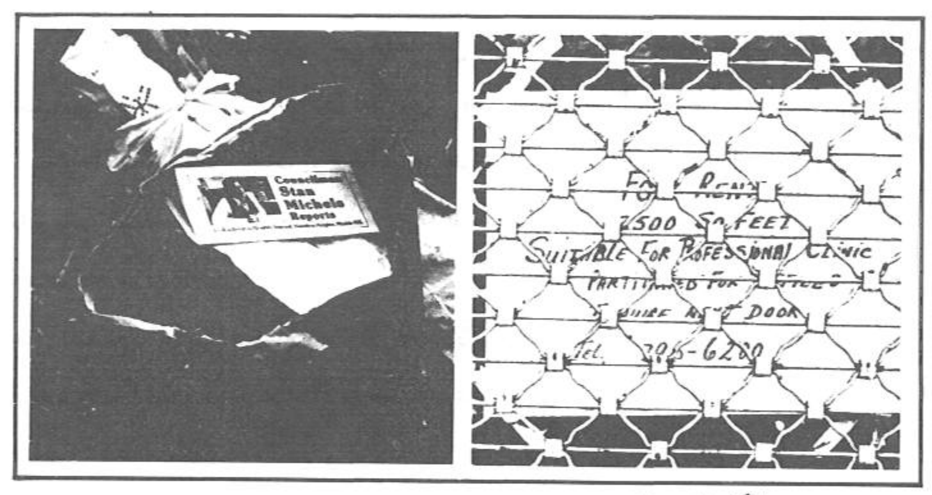
سنعاود المناقشة فى الفصل التالى لما سبق أن أوضحناه، من أننا ننمى اتجاهات وعادات معينة فى استقبال المعلومات نتيجة خبراتنا السابقة. ولا شك أن لهذه العادات آثاراً هامة فى طريقة اختيارنا وتفسيرنا وحفظنا للرسائل فى أى وقت من الأوقات. فإذا فكر شخص منا فى قراءة جريدة يومية أو مشاهدة برنامج تلفزيونى، أو تحدث مع أحد معارفه أثناء ذهابه للعمل، أو تناقش مع صديق أو قريب ــ فإن خبراتنا السابقة وعاداتنا فى ممارسة عملية الاتصال التى كوناها نتيجة لهذه الخبرات، يكون لها تأثير مباشر على قراراتنا لاستقبال الرسائل بطريقة أساسية.

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات : طبيعة البيانات

تؤثر طبيعة البيانات، إلى جانب الشخص، فى اختيار وتفسير واستقبال هذه البيانات. وهناك خمس خصائص هامة لطبيعة البيانات، وهى : النوع، والطريقة، وطبيعتها المادية، وتنظيمها، وجدتها.

نوع البيانات :

لبعض البيانات التى نهتم بها جذور فى بيئتنا الطبيعية، فعندما نختار شيئاً لنجلس عليه أو نحدد علامة لقياس حركتنا أو شقة لنسكن فيها، أو نقرر ما إذا كانت درجة حرارة الغرفة أقل من اللازم، أو عندما نصل إلى نظرية تفسر سقوط التفاح من الأشجار ــ فإننا نفعل ذلك مستخدمين معلومات ترتكز على الأشياء والأحداث والعلاقات والمواد الموجودة فى البيئة الطبيعية.



(شكل ٧ ــ ١١)

إن السياق والظروف المحيطة بمصدر المعلومات التى نصادفها، قد تكون عاملاً هامًا يؤثر فى طريقة اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها.

نستخدم أيضاً الكثير من البيانات التى نبتكرها. فعندما نفكر فيما قلناه لشخص آخر، أو نحاول أن نتذكر معرفتنا بأحد الموضوعات، أو نرى أنفسنا فى المرآة قبل أن نتوجه لحضور موعد هام، فإننا نتعامل مع بيانات نكون نحن المصدر الرئيسى لها.

كما نستخدم هذه البيانات ذاتها لتقويم شعورنا الداخلى، فشعورنا بالمرض أو الخوف أو السعادة أو الإحباط أو الارتباك والحرج أو الاضطراب والألم والقلق ــ كلها أمور مرتبطة ببيانات مصدرها وظائفنا العضوية.

ولا شك أن الغالبية العظمى من المعلومات التى لها أهمية كبيرة بالنسبة لنا فى بيئتنا، هى تلك التى تأتينا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من النشاط الذى يؤديه غيرنا من البشر. وينتج هذا النشاط أحياناً من الاستخدام اللغوى، وأحياناً من المظهر والأفعال والإشارات واستخدام المكان والزمان، وما إلى ذلك. وكثيراً ما تنتج الرسائل التى لها أهمية بالنسبة لنا من الاتصال المباشر وجهاً لوجه مع الآخرين.

وتـنتج الرسائل الأخرى التى تهمنا من النشاط الذى يؤديه الآخرون الذين يفصلنا عـنـهـم الزمان أو المكان أو كلا العاملين . وعن طريق وسائل مختلفة فإن البيانات التى يـبتكرها الآخرون فى زمان أو مكان آخر قد تلعب دوراً هامًّا فى حياتنا ، فنشاهد برنامجاً تلفزيونيًّا أنتجه غيرنا ، ونقرأ خطاباً أرسله صديق لنا يقطن بعيداً ، ونطالع كتاباً محبوباً ، ونـتصفح جريدة الصباح ، أو نشاهد صورة زيتية ، أو نستمع إلى تسجيل غنائى لمجموعة مـن المـغـنين الـذيـن نفضلهم ـــ كل هذه الأنواع من النشاط تلبى غالباً الحاجات ذاتها تمـاماً كـمـا تـفـعـلـه المـقـابلة الشخصية ، على الرغم من أن مرسل المعلومات ومستقبلها منفصلان عن بعضهما جسديًّا .

فى كـثير مـن الأحـوال لا يسعنا إلا استخدام عدد محدود من مصادر هذه البيانات ، فإذا رغبنا فى معرفة درجة الحرارة فى «طوكيو» الليلة الماضية ، مثلاً ، فلا خيار أمامنا إلا الاعـتـماد على الرسائل التى يرسلها الآخرون خلال وسائل الا تصال الجماهيرية . وإذا رغـبنا فى معرفة شعورنا نحو موقف سوف يواجهنا غداً فسنضطر إلى الاعتماد على بيانات نبتكرها نحن أنفسنا . وإذا احتجنا لمعرفة درجة حرارة الماء فى حمام السباحة ، فإنه يمكننا الحصول على هذه البيانات بطريقة مختلفة تتلخص فى وضع ميزان حرارة فى هذا الماء .

وهـنـاك أمـثلة كثيرة لحالات نستطيع فيها أن نختار من بين المصادر المختلفة . فعلى سـبـيـل المـثال ، إذا بحثنا عن إجابة للسؤال «هل الجو حار فى الداخل هنا ؟» نجد أننا نـسـتـطـيـع اسـتـخدام أنواع مختلفة من البيانات . فقد نصل إلى إجابة مبنية على تقديرنا الـشـخصى ، كـمـا يمـكـنـنا أن نسأل شخصاً أو أكثر عن رأيهم فى هذا ، أو قد نستخدم مـيزان حرارة قريباً . و يتكرر الموقف إذا قمنا بتركيب أرجوحة لطفلنا اشتريناها أجزاء مفككة فى صندوقها ، فقد نقرر مثلاً أن نقوم بعملية التجميع والتركيب بأنفسنا اعتماداً على الكتيب الموجود فى صندوق الأ رجوحة ، أو نطلب مساعدة جارنا ، أو قد «ندخل فى المعركة» بأنفسنا دون الرجوع للكتيب استناداً إلى خبراتنا السابقة فى المواقف المشابهة ،

أو قد نستعمل عدة مصادر من هذه البيانات مجتمعة كما يفعل الكثيرون منا فى مثل هذه المواقف.

ووجود مصادر مختلفة للبيانات أو عدم وجودها،له أثر واضح ومباشر على طريقة اهتمامنا بالمعلومات و بتفسيرها وحفظها. ويختلف الأشخاص فى تفضيلهم لأنواع معينة من المصادر، ولكن إذا كان هناك خيار فإن الكثيرين يعتمدون على البيانات التى ابتكروها بأنفسهم أولاً. ومعنى ذلك أنه إذا اعتقدنا أننا نملك المعلومات اللازمة فى موضوع معين فلا داعى للبحث عنها فى أى مصدر آخر. أما إذا شعرنا أنه تنقصنا المصادر الهامة لفهم الموقف أو التعامل معه، فإننا نبحث عن مصادر ذات نوعيات أخرى. فنطلب نصيحة الطبيب، أو نرجع لكتاب فى الطب، أو نذهب للكشف فى المستشفى، إذا استمر الألم فى المعدة مثلاً، أو إذا شعرنا بعدم قدرتنا على مواجهة متطلبات الموقف دون مساعدة.

وعندما ندخل محلاً تجاريًا طلباً لشراء شىء معين، فإننا — للأسباب السابقة ذاتها — سوف نتجه مباشرة نحو المكان الذى توجد به السلعة حسب خبراتنا السابقة، ولكن إذا دخلنا محلًا لأ ول مرة، أو إذا لم نجد السلعة فى المكان المتوقع، فمن المحتمل أن ننظر للافتات المكتوبة فى الأقسام المختلفة أو نسأل أحد العاملين فى هذا المكان.

الطريقة :

تتوقف طريقة معالجة البيانات بشكل أساسى على طريقة الاتصال إن كانت لفظية أو غير لفظية كما سبق أن بيّنا. و بعبارة أكثر وضوحاً، إن استقبال المعلومات يختلف باختلاف الحواس التى تدركها إن كانت بصرية أو سمعية أو عن طريق اللمس أو التذوق. ففى مواقف كثيرة تكون اللمسة أو الاحتضان أهم بكثير وأبعد أثراً من كلمات التشجيع وحدها، كما أنها تفسر أيضاً تفسيراً مختلفاً. وفى مثل هذه

الأحوال فإن «الأفعال أبعد أثراً من الأقوال» ؛ ولذلك فإن رائحة القمامة والنفايات المتعفنة سوف ترسل رسالة أقوى بكثير من مقال فى الصحف عن نتائج إضراب عمال جمع القمامة، وأقوى أيضاً من وصف شفهى نقله صديق عن هذه الرائحة التى تعرض لها. وقد تكون الأقوال فى مواقف أخرى أكثر فعالية من الأفعال إبان المناقشات الحارة، أو عند كتابة بحث، أو خطاب لصديق، أو مذكرة قانونية، أو أثناء مناظرة أو ندوة.

الطبيعة المادية :

إن الخصائص المادية مثل الحجم واللون والوضوح والكثافة لها أهميتها فى معالجة المعلومات؛ فالرموز والأفعال والأشياء والأحداث القوية الظاهرة تستدعى الانتباه عادة أكثر من غيرها. فالضوء الباهر أدعى للانتباه من الضوء الخافت، والصوت العالى نتنبه إليه أكثر من الصوت الخافت. ومن المنطلق نفسه فإن العناوين الرئيسية الكبيرة نلاحظها أكثر من العناوين الصغيرة أو العبارات المكتوبة عن محررى الصحيفة أو فى الإعلانات السياسية ببنط أصغر. كذلك فإن الأحداث والملابسات التى لها نتائج هامة بالنسبة لأعداد كبيرة من الناس، نلاحظها بسهولة أكثر من الأحداث الأقل أهمية والتى تمس عدداً محدوداً من الناس. والأخبار التى تظهر فى الصفحة الأولى للجريدة أو نشرة أخبار المساء، مثل الحريق أو الكوارث الطبيعية أو الصراعات الدولية، لها أثر كبير على حياة عدد من الناس. وتؤثر هذه الأحداث بشكل بعيد المدى على طريقة تلقى المعلومات من جانب المحررين والمراسلين الصحفيين، ولهذه الأسباب نفسها يزداد احتمال اهتمام القراء والمشاهدين بهذه الأحداث،أكثر من اهتمامهم بأحداث أخرى لا تعطى الأهمية ذاتها.

وإذا تساوت العوامل الأخرى فإن مصادر الرسائل الملونة الواضحة الأكثر كثافة، من المحتمل أن نعيرها اهتمامنا ونلاحظها أكثر من المصادر التى تنقصها هذه الميزات. فنحن نلاحظ الإعلان المكتوب بألوان أربعة، والسترة الرياضية ذات الألوان الزاهية،

والضوء الشديد، أكثر مما نلاحظ غيرها من الأشياء التى لا تتمتع بنفس هذه المواصفات. و يعتبر الأثر القوى للرسائل اللفظية والبصرية أيضاً عاملاً هامًّا فى استقبال الرسائل. فالعرى والجنس الفاضح والعنف، مثلاً، تسترعى الانتباه ونستجيب لها بطريقة تختلف عن الظواهر الأخرى التى لا تتصف بهذه الميزات. ونحن نضفى معانى مختلفة على ألفاظ السباب التى نعتبرها خادشة للحياء أو تشير إلى الجنس، وقد لا نهتم بألفاظ أخرى تكاد تشابهها فى المعنى ولكن ليس لها ذات الرنين والأثر.

التنظيم :

تؤدى الطريقة التى **تنظم** بها البيانات دوراً يؤثر فى الطريقة التى تلفت بها انتباهنا وتجعلنا نستجيب لها. وقد أجريت أبحاث كثيرة فى مجال الإقناع لتحديد الطريقة التى تنظم بها الأفكار والآراء بحيث تؤثر على المستمعين، وزادت الأبحاث التى أجريت على معالجة المعلومات من معرفتنا بهذا المجال. فمن نتائج هذه الأبحاث أننا عندما نستعرض مجموعة من الأشياء فإننا نهتم أكثر ما نهتم بالأشياء التى نراها أولاً، وهناك احتمال كبير أن تصبح هذه الأشياء جزءاً من ذاكرتنا بعيدة المدى[٢٣]. وعندما طلب من الأفراد أن يتذكروا أشياء قرؤوها فى قائمة، وجد أنهم ينجحون عادة فى تذكر الأشياء التى ظهرت فى أول القائمة، وتلك التى بالقرب من آخرها، فالأشياء الموجودة فى ذيل القائمة نتذكرها لأنها ما زالت فى ذاكرتنا قصيرة المدى، بينما نتذكر ما ذكر فى أول القائمة لأنه استقر فى الذاكرة بعيدة المدى![٢٤]

إن أهمية ترتيب البيانات فى استقبال المعلومات تتجلى بوضوح فى مواقف كثيرة، فترتيب العناصر فى صورة أو فقرات مكتوبة فى تقرير، قد يكون له أثر واضح على الانطباع العام عند المشاهد أو القارىء. كما أن ترتيب مادة عند تخزينها فى قاعدة معلومات يقوم بدور هام فى كيفية استرجاعها واستخدامها.

إن للطريقة التى تعرض بها الأطعمة فى محل البقالة أو فى المقصف أثراً هامًّا فى معالجتنا لهذه البيانات ، فكم من مرة اشترينا شيئاً لم نكن نفكر فى شرائه لأننا لاحظناه أثناء اتجاهنا نحو الأرفف التى يحفظ عليها الخبز واللبن ؟ إن ترتيب الأشياء وتنظيمها ، وترتيب العناصر والأحداث والناس،تؤدى دوراً حيويًّا فى استقبال المعلومات .

الجدة :

تستحوذ البيانات الجديدة أو الغريبة أو غير المألوفة على انتباهنا فى كثير من الأحوال ولو لأول وهلة . فنحن عادة لا نلقى بالاً لألوان السيارات ، ولكن السيارة البنفسجية أو الصفراء اللون ستلفت أنظارنا لاشك حتى وإن كنا منهمكين فى القيادة .

و ينطبق هذا المبدأ على ما نلبسه واللغة التى نتحدث بها ومظهرنا وطريقة تحيتنا لغيرنا ونظرتنا فى عيون الآخرين ، حيث لا نلقى بالاً يذكر لهذه الأمور إلا إذا تعارضت البيانات بشكل واضح مع توقعاتنا ، إذ يسترعى انتباهنا صوت لغة أجنبية غير مألوفة ، أو لباس غريب ، أو منظر حجرة مرتبة فى العادة تبدو فى حالة فوضى . ومع أننا عادة لا نعى تماماً ما يحدث عندما نسلم على شخص سلاماً عاديًّا ونشد على يده محيين ، لكننا ننتبه فعلاً إذا ضغط الشخص الآخر على يدنا أكثر مما ينبغى ، أو كانت يده رخوة فى يدنا ، أو استمر فى القبض على يدنا لمدة أطول من المتوقع . هذا الموقف نفسه يحدث عندما يتعلق بصرنا بعينى شخص آخر ، حيث تسبب البيانات الجديدة الإحساس نفسه ، فنحن لانلقى بالاً عندما يتعلق بصرنا ببصر شخص آخر إلا إذا حملق فينا لمدة أطول مما هو مألوف ، أو حاول أن يتجنب النظر إلينا بعد لحظات قليلة .

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات : المصدر

إن أهم القرارات التى تتعلق بعملية استقبال المعلومات المعقدة الشيقة، لها صلة وثيقة بمصادر البيانات الشخصية. لماذا نصغى إلى بعض الأشخاص ونصدقهم أكثر من غيرهم؟ إن قرارنا فيما يتعلق بالاهتمام بمصدر شخصى للمعلومات والطريقة التى نفسر بها الرسائل ونحفظها، يتوقف على عدة عوامل، من أهمها : القرب، والجاذبية، والتشابه، والمصداقية، والدافعية، وطريقة الإلقاء، والمكانة، والقوة، والسلطة.

القرب :

إن المسافة بيننا و بين المصدر لها دور كبير فى التأثير على اهتمامنا ببيانات معينة صادرة عن هذا المصدر. ومن المحتمل ــ فى أغلب الأحيان ــ أن ندرك المصادر القريبة منا أكثر من البعيدة عنا[٢٥]. فكلما اقتربت المسافة قل الوقت والمجهود والمال الذى ننفقه للاستفادة من البيانات.

فلو بدأنا فى تجميع آلة تشذيب الحشائش مثلاً، لطلبنا المساعدة من جارنا إذا كنا نسكن فى مجمع سكنى، ولكن إذا كان جارنا يبعد عنا أكثر من ميلين فليس من المحتمل أن نبدأ بطلب مساعدة. وإذا دخلنا مكتبة وكان علينا أن نمر بالمسئول عنها قبل أن نصل إلى بطاقات فهرس الكتب، فقد نسأل هذا المسئول أولاً عن المعلومات نظراً لقربه منا. ومن الواضح لهذا السبب نفسه أننا نهتم بأفعال واستجابات الذى يسكن بجوار منزلنا مباشرة، أو الزميل فى العمل أكثر من التفاتنا إلى أفعال واستجابات شخص يقطن بعيداً عنا فى بناية أخرى.

وقد يحسن شرح أهمية المسافة بوصفها عاملاً رئيسيًّا فى استقبال الرسالة فى ضوء وظائف تقنيات الاتصال؛ فقد أتاحت لنا وسائل الاتصال والإلكترونيات الحصول

على معلومات صادرة من مسافة تبعد آلاف الأميال دون أن نغادر منازلنا عن طريق التلفزيون والراديو والصحف والمجلات والكتب وبنوك المعلومات. والواقع أن سهولة الحصول على المعلومات من التلفزيون والوسائط الأخرى، هى التى ساعدت على أن تصبح هذه التقنيات والمعلومات التى تنقلها جزءاً رئيسيًّا فى حياتنا.

الجاذبية البدنية والاجتماعية والتشابه :

إن الطريقة التى نعالج بها تبادل الرسائل بين الأشخاص لها علاقة وثيقة بما نراه من قوة جاذبية مصدر الرسالة، فعندما نقابل شخصاً لأول مرة، كما سبق أن بينا، فإننا نستجيب بالدرجة الأولى لملبسه وشكله وطريقته فى الحديث والحركة ومظهره العام. فإذا شعرنا بجاذبية نحو هذا الشخص بسبب أى من العوامل السابقة، فإننا سوف نهتم به بطريقة متزايدة، ونعلق أهمية على كل ما يقول ونتذكره كذلك. وللجاذبية دور هام فى هذا المجال، وإن كان دوراً غير ظاهر للعيان دائماً، فى توجيه طبيعة اختيار المعلومات وتفسيرها وحفظها.

ومع أننا نميل إلى تقدير جاذبية الشخص على أساس صفاته الجسمانية، فإننا غالباً ما نميل إلى بعض الأشخاص لأسباب أخرى كذلك، فالشخص الودود الحنون المتعاطف الذى يبدى اهتماماً واحتراماً لنا، نميل إليه ونتخذه رفيقاً. وللجاذبية الاجتماعية أيضاً أثر فى تشكيل وتعديل معالجتنا لاستقبال المعلومات، فإذا وجدنا أن أحد الأشخاص جذاب بالنسبة لنا، فأغلب الظن أننا سوف نهتم به بدرجة أكبر، ونعلق أهمية أكبر على أفعاله واستجاباته لنا ولغيرنا من الناس، ونبذل الوقت والجهد فى تذكرها، ونهتم بردود أفعاله للأشياء والأحداث فى البيئة التى نعيش فيها.

وللتشابه أثر فعال فى استقبال الرسائل؛ فكلما اعتقدنا أننا نشبه مصدراً للمعلومات، أو إن كنا نشبهه فعلاً، زاد اهتمامنا بهذا الشخص وبكل ما يقوله[٢٦].

ومن أوجه الشبه التى تشدنا فى الآخرين الخصائص الأساسية، مثل: الجنس، والمستوى التعليمى، والعمر، أو الدين، والهوايات، والقدرة اللغوية. ونخص أشخاصاً آخرين بالاهتمام فى حالات أخرى؛ لأننا نعتقد أنهم يشاركوننا حاجاتنا واتجاهاتنا وأهدافنا وقيمنا.

وتظهر أهمية التشابه فى استقبال المعلومات خاصة فى الأثر البعيد الذى تتركه مجموعة نظرائنا على حياتنا منذ سنوات الدراسة الأولى، فلهؤلاء الأقران أثر واضح فى اختيارنا لملابسنا والأفلام التى نشاهدها والمدارس التى نتعلم فيها والكتب التى نقرؤها والمهن التى نفضلها. كما أن لهم أثراً فعالاً أيضاً فى اتجاهاتنا نحو والدينا وأصدقائنا ومعارفنا. و يستمر هذا التمييز للأشخاص الذين يشبهوننا ثقافة وديناً وجنساً وفى المستوى التعليمى والمهنى ــ فى التأثير على اختيارنا للبيانات وتفسيرها وحفظها فى أوجه نشاط عدة طوال حياتنا.

المصداقية والكفاءة:

تقوم مصداقية المصدر بدور رئيسى فى قراراتنا المتعلقة باستقبال المعلومات[٢٧]، و يتمتع بعض الأشخاص والفئات بالمصداقية والكفاءة بصرف النظر عن موضوع التخصص. فالبيانات التى تصدر عن الأطباء ورجال الدين وأساتذة الجامعات والمحامين مثلاً، تعتبر أجدر بالاهتمام من البيانات الصادرة عن غيرهم من الفئات حتى فى الموضوعات التى تخرج عن مجال تخصصاتهم. ولهذا السبب فإن الممثلين والعاملين فى التلفزيون والساسة وغيرهم من الشخصيات العامة قد يحظون باهتمام خاص، وهكذا إذا تحدث الممثل فى السياسة، أو حاضرنا الطبيب فى مسائل دينية، فكلاهما قد يحصل على اهتمام أكثر من الجمهور بسبب المصداقية التى يتمتع بها لعلمه وشهرته.

وتتوقف المصداقية التى نضفيها على شخص معين ، فى أحيان كثيرة ، على الموضوع الذى نهتم به . فمن المحتمل أن يهتم الكثير منا بالمعلومات الخاصة بالسياسة الخارجية التى يذيعها معلق إخبارى فى شبكة تلفزيونية ، ولا نهتم مثلاً بالبيانات عن الموضوع نفسه إذا كانت صادرة عن جارنا . أما إذا كان الأمر يتعلق بالتأمين على الحياة فسوف نثق تماماً بمصداقية جارنا ، الذى أمضى خمساً وعشرين سنة من عمره فى هذا العمل أكثر مما نثق بتقارير المعلق الإخبارى . فالمصداقية والكفاءة اللتان نضفيهما على مصادر معينة على أى حال ، تعتبران عادة ذواتى أهمية كبرى فى النشاط المتعلق باستقبال الرسائل .

الدافعية والقصد وطريقة العرض :

تتوقف الاستجابة لمصدر الرسائل التى يبثها شخص معين على الطريقة التى نفسر بها أفعاله[٢٨] ؛ إذ تختلف استجابتنا لشخص ما اختلافاً كبيراً بالقدر الذى نفسر به دوافعه وأهدافه . فإذا افترضنا أن غايته هى تزويدنا بمعلومات فإن استجابتنا له تختلف عنها إذا اعتقدنا أنه يريد أن يقنعنا بوجهة نظر معينة ، أو يحاول تضليلنا . وإذا كنا نثق بشخص معين ونعتقد أنه يهتم بمصالحنا ، فسوف نتقبل ما يقوله أكثر مما نفعل إذا شعرنا أنه لا يهمه إلا مصلحته الخاصة ، وهكذا . كما أن طريقة المصدر فى عرض الرسائل تعد من العوامل الإضافية التى تؤثر فى الطريقة التى نختار بها البيانات ونفسرها ونستجيب لها .

المكانة والقوة والسلطة :

قد تكون لمكانة الشخص أهمية خاصة فى اختيار المصدر أو البيانات والعمل بمقتضاها ، وتؤدى قوة المصدر دوراً رئيسيًّا فى معالجة المعلومات بالقدر الذى يملك فيه هذا المصدر منح الجوائز والمزايا،للطريقة التى تُختار بها البيانات وتفسر وتُحفظ . و بوجه عام

يستطيع الوالدان والمعلمون وأصحاب العمل والمشرفون وغيرهم، ممن لهم مكانة مرموقة أو سلطة علينا، أن يحظوا باهتمامنا، إذ تكون للرسائل الصادرة عنهم فرصة كبيرة فى لفت أنظارنا. و يؤثر اعتقادنا أن لهؤلاء الناس القوة والسلطة والمكانة فى توجيه انتباهنا لأقوالهم وأفعالهم، فى محاولة منا للتعرف على وجهات نظرهم وللفوز برضاهم. و يكون اهتمامنا هذا بالقدر الذى يستطيعون به أن يجزلوا لنا العطاء، أو يعاقبونا عن طريق خفض درجاتنا أو إنقاص مخصصاتنا المالية، أو غير ذلك من الوسائل التى تملكها السلطة.

العوامل التى تؤثر فى استقبال المعلومات : الوسيلة والبيئة

يؤثر كل من **الوسيلة والبيئة** تأثيراً قويًا على الاختيار والتفسير والحفظ إلى جانب **الفرد والبيانات والمصدر.**

الوسيلــة :

إن اختلاف وسيلة عرض البيانات يؤثر على الاستقبال فى أمور عدة؛ فإذا كانت الوسيلة : الطباعة، أو الرسم، أو الإشارة، أو الملبس، أو الصور المتحركة، أو الميكروفيش، أو الإذاعة المسموعة، أو الكلمات المنطوقة ــ كان لكل وسيلة منها أثر مباشر وواضح على استقبال المعلومات من عدة أوجه. ولبعض الوسائل قدرة على نشر البيانات وعرضها أكثر من الوسائل الأخرى؛ لأنها متاحة لأكبر عدد من الناس. فأغلب المستهلكين يشاهدون التلفزيون أكثر مما يقرؤون المجلات العلمية، وعدد الأشخاص الذين يستخدمون أيةً من الوسيلتين السابقتين،أكثر بكثير من أولئك الذين يستخدمون بنوك المعلومات الإلكترونية.

وهناك اختلافات لا تظهر لأول وهلة فى مجال استقبال المعلومات بين وسائل الاتصال الجماهيرية إلى جانب مزاياها وعيوبها الظاهرة؛ فقد أثبتت الأبحاث

العلمية أخيراً أن الصحف ، مثلاً ، قد صارت أقل أهمية من غيرها بوصفها مصادر أولية للمعلومات الخاصة بالأخبار القومية والعالمية ، بالنسبة لعدد كبير من الأشخاص . ولكن الأ بحاث أشارت إلى أن الصحف ، فى الواقع ، من أهم مصادرالبيانات الخاصة بالأخبار المحلية[٢٩] . كما ظهر أيضاً أن البيانات التى تبثها مصادر متعددة و وسائل مختلفة،تكون أبعد أثراً من تلك التى يرسلها مصدر و وسيلة واحدة[٣٠]، كما أن طريقة عرض البيانات لها أيضاً أثر على عملية معالجة المعلومات . ففى حالة الصحف ، مثلاً ، نجد أن طول الجملة وعدد الكلمات المستخدمة ، وعلامات الترقيم ، ومستوى صعوبة الأسلوب ، قد يكون لها تأثير على فهم ما هو منشور وعلى مصداقيته ومدى اهتمامنا به[٣١] .

وقد حظى التلفزيون خلال السنوات الأخيرة ــ بلا شك ــ بأكبر اهتمام من جانب الباحثين بالمقارنة بوسائل الا تصال الجماهيرية الأخرى . ولا يعتبر ذلك أمراً غريباً ؛ لأن للتلفزيون دوراً رئيسيًّا فى حياة معظم الأمريكيين . فإبان عام ١٩٥١ كانت العائلات تشاهد التلفزيون بمعدل أربع ساعات و ٣٥ دقيقة يوميًّا فى المتوسط ، رغم أن ذلك كان فى أول عهدنا بالتلفزيون ، وقفز الرقم إلى خمس ساعات وتسع دقائق سنة ١٩٦١ ، ثم إلى أكثر قليلاً من ست ساعات سنة ١٩٧١ . وشاهدت العائلة العادية التلفزيون لمدة ست ساعات وأربع وأربعين دقيقة يوميًّا سنة ١٩٨١[٣٢] . ومن ذلك نرى أن التلفزيون يؤدى دوراً رئيسيًّا فى حياتنا،نظراً لعدد الساعات الطويلة التى نشاهده فيها .

وقد جاء فى ملخص تقرير صادر عن «المعهد القومى للصحة النفسية» الأمريكى عنوانه «التلفزيون والسلوك» أنه «لايمكننا أن ننظر إلى التلفزيون على أنه لعبة إلكترونية نستخدمها للتسلية وقتل الوقت فى حياتنا اليومية»[٣٣] .

«يعرض علينا التلفزيون صوراً بصرية وسمعية لأشياء واقعية مثل سيارة تتحرك على الطريق. و يعتمد الأطفال فى معالجة هذه المعلومات على المهارات الإدراكية والمعرفية التى يستخدمونها لمعالجة هذه المعلومات عند رؤيتها فى العالم الواقعى.. وتأتى فى المستوى الذى يلى ذلك الأشكال والمفاهيم التى ليس لها مقابل فى الواقع، مثلاً الصورة «المقربة» والعدسة «الزوم»، حيث يصبح الشىء المقابل لعدسة التصوير أكبر حجماً وأوضح تفصيلاً، و يقابل هذا فى الحياة ما يحدث عندما نقترب من الشىء المعنى. ولكن لايوجد لبعض التقنيات السينمائية الأخرى مقابل فى الواقع، مثل الحركة البطيئة، ولذا يتعين على الأطفال وغيرهم أن يتعلموا ما تشير إليه هذه التقنيات والمعنى الذى تعرضه علينا.

وعندما نتعلم هذه التقنيات نستخدمها فى تفكيرنا، فقد يتعلم الأطفال كيف يتفحصون الشىء الذى تقترب منه العدسة و يلاحظون أدق تفاصيله،وهم يراقبون عدسة آلة التصوير وهى تكبر الشىء أمامهم ثم تصغره. و يصبح لهذه الأشكال التى يشاهدونها معانٍ مرتبطة بها نتيجة لمشاهدة التلفزيون»[٣٤].

و يبين التقرير أيضاً أن حركة الكاميرا السريعة والأصوات والصور المتباينة التى يعرضها التلفزيون، تجد صدى طيباً فى نفوس صغار المشاهدين الذين يصبحون «مستهلكين سلبيين للمثيرات البصرية»[٣٥].

البيئــة :

السياق والظروف المحيطة : إن طريقة معالجتنا للبيانات تتوقف إلى حد كبير على السياق والظروف المحيطة بالحدث. فالطريقة التى نستجيب بها لشخص أو حدث معين تتوقف على ما إذا كنا فى منزلنا، أو فى إجازة مثلاً، أو كنا نعمل أو نقضى وقت الفراغ. كما تتغير هذه الطريقة حسب المكان أيضاً، فهناك فرق بين استجابتنا ومعالجتنا للرسائل ونحن فى المكتب أو مكان العبادة أو حجرة النوم أو المسرح أو قاعة الاجتماعات. وليس من الصعب أن نتصور الأمثلة العديدة التى تبين لنا كيف تختلف معالجة البيانات نفسها باختلاف السياق والظروف المحيطة بها.

ومن العوامل الهامة أيضاً فى هذا الصدد وجود أشخاص آخرين فى هذا الموقف . وتختلف استجابتنا إذا كان هؤلاء من الأصدقاء أو كانوا غرباء ، عنها إذا كانوا رجالاً أم نساء ، وإذا كان عددهم قليلاً أم كثيراً ، وهكذا .

إن لوجود أشخاص آخرين أثراً مباشراً على الطريقة التى نختار بها المعلومات ونفسرها ونحفظها[٣٦] . إن المظهر الذى نريد أن يراه الآخرون ، والطريقة التى نعتقد أنهم ينظرون بها إلينا وما نعتقد أنهم يتوقعون منا أن نفعله ونقوله ، ورأينا فى تقديرهم لموقفنا ــ كل تلك الاعتبارات تشكل الطريقة التى نستجيب بها للمواقف الاجتماعية . فإذا كنا مثلاً مع صديق أو زميل ، فمن المحتمل أن نهتم بالأشخاص والأحداث والظروف التى يهتمون بها . وعندما نحاول أن نقرر ما إذا كنا نحب فيلماً سينمائيًّا معيناً أو محاضرة أو صورة أو شخصاً ، فإن استجابة الآخرين لها أهمية كبرى فى حكمنا . وأحياناً نكيف طريقتنا فى معالجة البيانات بحيث تتفق مع طريقة الآخرين من باب المجاملة فقط ، وفى غالب الأحيان يكون أثر الآخرين أقوى من ذلك وأقل ظهوراً ، وسنناقش ذلك فى الفصل التاسع .

التكرار : من العوامل الأخرى التى تؤثر فى استقبال الرسائل عامل التكرار؛ فعادة ، كما سبق أن بينا ، قد نهتم بالبيانات ونحفظها إذا كانت قد تكررت مرات كثيرة . فالشعارات التى ترددها الإعلانات ، والأغانى الشعبية ، وجدول الضرب ، وأرقام التليفونات التى نطلبها كثيراً ، وأعياد ميلاد أفراد العائلة ــ تكون حاضرة فى ذهننا لأنها تكررت مرات كثيرة . وإلى جانب أهمية التكرار فى تذكر هذ البيانات فإنه يساعدنا على تعلم لغتنا ، ووجهات نظر والدينا وأصدقائنا ، والعبارات الخاصة التى يرددها زملاؤنا كثيراً ، واللهجة المحلية التى يتحدثها أهل الإقليم الذى ننتمى إليه .

التناسق والمنافسة : إذا كانت البيانات التى تصلنا عن موضوع معين متناسقة متآلفة فإن لهذا أثراً إيجابيًا على عمليات الاختيار والتفسير والحفظ . وإذا تعرض شخص لمدة طويلة لفلسفة دينية معينة ، أو اتجاه سياسى ، أو مجموعة معينة من القيم ، فإنه من المحتمل أن يختار هذا الشخص البيانات التى تتفق مع هذه المواقف والاتجاهات . وفى هذه الأحوال يتقبل الفرد معلومات تؤيد وجهات النظر هذه من كل جانب ، بينما يتم إبعاد أى وجهات نظر معارضة بطريقة منظمة من الظروف المحيطة به . وإذا صاحب ذلك وعود بمنح وعطاء (أو حجب للعقاب) ، فإن التناسق وقلة البيانات المعارضة يشكلان مؤثرات قوية على عمليات اختيار المعلومات،وطريقة تفسيرها وحفظها .

وتقوم العملية التربوية على أساس هذه المبادىء ، وإن كانت تطبقها بطريقة أقل عنفاً وتطرفاً . فالمواد الدراسية كالرياضيات واللغة والقراءة والتهجى لا يتعلمها الدارس من خلال التكرار فحسب ، إنما يتعلمها أيضاً من خلال التناسق والتطابق بين المعلومات . كما تقوم عوامل أخرى على عزل البيانات المنافسة ، منها ترتيب أثاث حجرة الدراسة والامتحانات والمحاضرات والكتب والواجبات المنزلية .

الخاتمة :

إن وجهات النظر القديمة التى تنظر للاتصال بوصفه مثيراً ورسالة ووسيلة واستجابة ، قد عدت المستقبل سلبيًا عندما يستقبل الرسالة . ولكن الأبحاث الجديدة فى مجال استقبال المعلومات تخالف ذلك ؛ إذ أنها تبين أن الفرد يقوم بدور رئيسى نشط فى اختيار المعلومات وتفسيرها وحفظها . و يشرح «مورتون هنت Morton Hunt» هذه النقطة ببلاغة فى الجملة الافتتاحية لكتاب «جيبون Gibbon» : (اضمحلال الإمبراطورية الرومانية وسقوطها) :

«فى القرن الثانى من العصر المسيحى استوعبت الإمبراطورية الرومانية أجمل بقاع الأرض وأكثر أهل الدنيا حضارة» .

إن القارىء يفهم هذه الجملة لا لأن «جيبون» كان بارع الأسلوب ، ولكن لأن القارىء يعلم متى بدأ العصر المسيحى ، و يعرف معنى كلمة «إمبراطورية» ومفهومها ، كما أنه على دراية كافية بالتاريخ بحيث يدرك الظاهرة الاجتماعية الحضارية التى تسمى «روما» ، كما أن معلوماته فى علم الجغرافيا تكفى لكى يعرف معنى العبارة «أجمل بقاع الأرض» التى تثير عدداً من التصورات فى مخيلته ، وأخيراً فإن القارىء يعرف مواصفات الكثير من الحضارات التى كانت موجودة فى ذلك الوقت . ولا شك فى مهارة الكاتب الذى استطاع أن يثير كل هذه المعانى بحسن اختياره لعدد قليل من الكلمات ، كما أن أداء القارىء أيضاً يستدعى كل الإعجاب ، ومن الصعب علينا أن نقرر أيهما يستحق الإعجاب أكثر من الآخر[٣٧].

ونستطيع دون أى إساءة لقصد «هنت Hunt» ، أن نجعل هذه الفكرة تنسحب على الإنجاز الهام للشخص الذى ينصت لشخص آخر ، أو لمجموعة كبيرة أو صغيرة أو من خلال وسيلة اتصال ، كما تنطبق أيضاً على من يشاهد المثيرات البصرية فى معرض فنان ، أو يتابع مباراة كرة قدم ، أو يشاهد برنامجاً تلفزيونيًّا .

الخلاصة :

كان محور اهتمامنا فى هذا الفصل طبيعة استقبال المعلومات ، والعمليات اللازمة لإدراك واستيعاب وفهم الأشخاص والأشياء والظروف الموجودة فى البيئة . إن الأفراد يقومون بدور نشط فى هذه العملية مع أننا لا نشعر بذلك إلا شعوراً عابراً .

إن **اختيار** البيانات **وتفسيرها وحفظها** هى الجوانب الرئيسية لاستقبال المعلومات . فالأول يتعلق بالاهتمام الانتقائى لبيانات معينة فى البيئة،وتجاهل غيرها مما يتعرض له الفرد . والجانب الثانى يشمل تشكيل هذه البيانات بحيث تصبح ذات

فائدة وقيمة بالنسبة للفرد، وهذه العملية لها علاقة مباشرة بالحفظ فى الذاكرة قصيرة المدى وطويلة المدى، وتعتبر عمليتا تفسير وحفظ المعلومات نشاطين مترابطين متكاملين.

وهناك عدة عوامل تؤثر فى اختيار المعلومات وتفسيرها وحفظها، والكثير من هذه العوامل تتعلق بالشخص وحاجاته، واتجاهاته، واعتقاداته، وأهدافه، وقدراته، وخبراته، وعاداته، وأسلوبه فى التعامل.

ومن العوامل الأخرى التى تؤثر فى استقبال المعلومات طبيعة المعطيات أو البيانات نفسها، وأنواعها، وأنماطها، ومواصفاتها الحسية، وجدتها وتنظيمها وطريقة عرضها. كما أن للمصدر أثره على استقبال الرسالة لقربه أو بعده عمن يستقبلها، ولمصداقيته، وكفاءته، وجاذبيته، ودافعيته، وأسلوبه، ومكانته، وقوته، وسلطته. وقد يتأثر استقبال الرسائل أيضاً بعوامل تتعلق بوسيلة نقل الرسالة، وبالظروف والملابسات التى تحيط بالرسالة والتى تم استقبالها فيها. وقد اعتبرت الدراسات القديمة مستقبِل البيانات طرفاً سلبيًا، ولكن ما نعرفه الآن عن معالجة المعلومات يؤكد الطبيعة النشطة الفعالة لهذا الطرف.

الهوامش:

1. Cf. Stuart M. Albert, Lee Alan Becker, and Timothy C. Brock, "Familiarity, Utility, and Supportiveness as Determinants of Informa- tion Receptivity." *Journal of Personality and Social Psychology*, **14**: 292-301 (1970). D.E. Broadbent, "A Mechanical Model for Human Attention and Immediate Memory," *Psychological Review*, **64**: 205-215 (1957). Robert T. Craig, "Information Systems Theory and Research:

An Overview of Individual Information Processing." In *Communication Yearbook 3,* Dan Nimmo, ed., (New Brunswick, NJ: Transaction, International Communication Association, 1979), 99–120. D. Deutsch, and J.A. Deutsch, "Attention: Some Theoretical Considerations," *Psychological Review,* **70**: 80–90 (1963). Lewis Donohew, and Philip Palmgreen, "An Investigation of 'Mechanisms' of Information Selection," *Journalism Quarterly,* **48**: 624–639 (1971). Lewis Donohew and Philip Palmgreen, "Reappraisal of Dissonance and the Selective Exposure Hypothesis," *Journalism Quarterly,* **48**: 412–420 (1971). Anne M Treisman, "Strategies and Models of Selective Attention," *Psychological Review,* **76**: 3, 282–299 (1969).

2. Samuel L. Becker, "Visual Stimuli and the Construction of Meaning," In *Visual Learning, Thinking and Communication*. Bikkar S. Randhawa, ed., (New York: Academic Press, 1978), pp. 39–60.
3. Cf. D.E. Broadbent, op. cit.
4. Robert T. Craig, op. cit., p. 102
5. See discussion of "Research on Behavior Without Awareness," In James V. McConnell, Richard L. Cutler, and Elton B. McNeil, "Subliminal Stimulation: An Overview." *American Psychologist,* **13**: (1958) pp. 230–232.
6. The issue of *what* is recalled under hypnosis and drugs is relatively controversial. While it was long believed that the information recalled was in its "original, unaltered" form, recent studies have suggested that often, what is remembered is a transformed, elaborated, and often distorted version, changed by time and circumstance. For a discussion of these issues, see Elizabeth Loftus, *Memory,* (Reading, MA: Addison-Wesley, 1980), pp. 54–62.
7. Cf. Robert T. Craig, op. cit., p. 103.
8. Morton Hunt, *The Universe Within,* (New York: Simon & Schuster, 1982), p. 85.
9. Ibid., p. 86.
10. Ibid.
11. For a more detailed description of information processing stages and dynamics see Geoffrey R. Loftus and Elizabeth F. Loftus, op. cit., and Peter H. Lindsay and Donald A. Norman, *Human Information Processing,* (New York: Academic, 1977).

12. Morton Hunt, op. cit., p. 104.
13. Geoffrey R. Loftus, and Elizabeth F. Loftus, op. cit., p. 8. The authors provide a useful overview and model of information processing and memory in their "Introduction." See also Morton Hunt, op. cit., especially Ch. 3, and Elizabeth Loftus, op. cit., especially Ch. 2.
14. Geoffrey Loftus and Elizabeth F. Loftus, op. cit., p. 8.
15. Morton Hunt, op. cit., pp. 107–108.
16. One of the most widely cited classifications in recent years was provided in the writings of Abraham Maslow, "A Theory of Human Motivation," *Psychological Review*, **50**: (1943) pp. 370–396. The framework differentiates between basic biological needs and "higher order" psychological and social needs.
17. Cf. Elihu Katz, Jay G. Blumler, and Michael Gurevitch, "Utilization of Mass Communication by the Individual," In *The Uses of Mass Communications*, Jay G. Blumler and Elihu Katz, eds., (Beverly Hills, CA: Sage, 1974) pp. 22–23.
18. Cf. William J. McGuire, "The Nature of Attitudes and Attitude Change," In *The Handbook of Social Psychology*, Vol. 3, Gardner Lindzey and Elliot Aronson, eds., (Reading, MA: Addison-Wesley, 1969). See especially the discussion of the needs for "preservation" and "growth."
19. Elihu Katz, Jay G. Blumler, and Michael Gurevitch, op. cit., pp. 20–21.
20. Cf. Elizabeth Loftus, op. cit., Ch. 6, and Daniel J. Levinson (with Charlotte N. Darrow, Edward B. Klein, Maria M. Levinson and Braxton McKee), *The Seasons of a Man's Life* (New York: Ballantine, 1978).
21. Lawrence R. Wheeless, "The Effects of Attitude, Credibility, and Homophily on Selective Exposure to Information," *Speech Monographs*, **41**: (April 1974), pp. 329–338.
22. Cf. Phillip Zimbardo, *Shyness* (Reading, MA: Addison-Wesley); James C. McCroskey, "Oral Communication Apprehension: A Summary of Recent Theory and Research," *Human Communication Research*, **4**:(1977) pp. 78–96; Gerald M. Phillips and Nancy J. Metzger, "The Reticent Syndrome: Some Theoretical Considerations About Etiology and Treatment." *Speech Monographs*, **40**: (1973).

23. Elizabeth Loftus, op. cit., pp. 24–25.
24. Ibid.
25. Cf. Nan Lin, *The Study of Human Communication,* (New York: Bobbs-Merrill, 1973), pp 44–46.
26. Cf. Lawrence R. Wheeless, op. cit.
27. Carl I. Hovland and W. Weiss, "The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness," *Public Opinion Quarterly,* **15**: 635–650 (1951); for a discussion of the role of credibility in communication see James C. McCroskey, *An Introduction to Rhetorical Communication* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1978), especially Ch. 4.
28. The way we explain behavior to ourselves is the focus of work in an area called *attribution theory.* See, for instance, Edward E. Jones, David E. Kanouse, Harold H. Kelley, Richard E. Nisbett, Stuart Valins, and Bernad Weiner, eds., *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior,* (Morristown, NJ: General Learning Press, 1971) for a overview of area.
29. R.C. Adams, "Newspapers and Television as News Information Media," *Journalism Quarterly,* **58**: 4 (Winter 1981), pp. 627–629.
30. Steve K. Toggerson, "Media coverage and Information-Seeking Behavior," *Journalism Quarterly,* **58**: 1 (Spring 1981), pp. 89–92.
31. Cf. Judee K. Burgoon, Michael Burgoon, and Miriam Wilkinson, "Writing Style as Predictor of Newspaper Readership, Satisfaction, and Image," *Journalism Quarterly,* **58**: 2 (Summer 1981), pp. 225–231.
32. "What is TV Doing to America?" *U.S. News and World Report* (August 2, 1982), p. 29.
33. *Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties, Vol. 1: Summary Report* (Rockville, MD: National Institute of Mental Health, 1982), p. 87.
34. Ibid., p. 24.
35. Ibid., p. 26.
36. An excellent overview of these dynamics is provided in Elliot Aronson, *The Social Animal,* (San Francisco: Freeman, 1972).
37. Morton Hunt, op. cit., p. 119–121.

Abelson, Herbert I., and Marvin Karlins. *Persuasion*. New York: Springer, 1970.

Albert, Stuart M., Lee Alan Becker and Timothy C. Brock. "Familiarity, Utility, and Supportiveness as Determinants of Information Receptivity." *Journal of Personal and Social Psychology, 14*, 4 (1970), 292–301.

Adams, R.C., "Newspapers and Television as News Information Media," *Journalism Quarterly, 58*, 4 (Winter 1981), 627–629.

Aronson, Elliot. *The Social Animal*. San Francisco: Freeman, 1972.

Baker, Stephen. *Visual Persuasion*. New York: McGraw-Hill, 1961.

Becker, Samuel L. "Visual Stimuli and the Construction of Meaning," in *Visual Learning, Thinking and Communication*. Bikkar S. Randhawa (Ed.), New York: Academic Press, 1978, pp. 39–60.

Bettinghaus, Erwin P. *Persuasive Communication*. New York: Holt, 1968.

Brembeck, Winston L., and William S. Howell. *Persuasion: A Means of Social Influence*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.

Broadbent, D.E. "A Mechanical Model for Human Attention and Immediate Memory." *Psychological Review, 64*, 3 (1957), 205–215.

Budd, Richard W. and Brent D. Ruben, *Beyond Media: New Approaches to Mass Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Burgoon, Judee K., Michael Burgoon, and Miriam Wilkinson. "Writing Style as Predictor of Newspaper Readership, Satisfaction, and Image." *Journalism Quarterly, 58*, 2 (Summer 1981), 225–231.

Burgoon, Michael. *Approaching Speech Communication*. New York: Holt, 1974.

———, and Gerald R. Miller. *New Techniques of Persuasion*. New York: Harper, 1973.

Cathcart, Robert and Gary Gumpert, Eds. *Inter Media*. New York: Oxford University Press, 1979.

Craig, Robert T. "Information Systems Theory and Research: An Overview of Individual Information Processing." In *Communication Yearbook 3*, Ed. by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction, International Communication Association, 1979, 99–120.

Craik, Fergus I.M. "A Process View of Short-Term Retention." In *Cognitive Theory, Volume 1*. Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975, pp 173–192.

Deutsch, D. and J.A. Deutsch. "Attention: Some Theoretical Considerations." *Psychological Review, 70,* 1 (1963) 80–90.

Donohew, Lewis and Philip Palmgreen. "An Investigation of 'Mechanisms' of Information Selection." *Journalism Quarterly 48* (1971), 624–639.

——— "Reappraisal of Dissonance and the Selective Exposure Hypothesis." *Journalism Quarterly 48* (1971), 412–420.

Douglas, Mary. *Rules and Meanings.* New York: Penguin, 1977.

Farnham-Diggory, Sylvia. *Information Processing in Children.* New York: Academic Press, 1972.

Freedman, Jonathan L. and David O. Sears. "Selective Exposure to Information: A Critical Review." *Public Opinion Quarterly, 31,* (1967).

Hovland, Carl I., and W. Weiss. "The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness." *Public Opinion Quarterly, 15,* (1951), 635–650.

Hunt, Morton. *The Universe Within.* New York: Simon and Schuster, 1982.

Jones, Edward E., David E. Kanouse, Harold H. Kelley, Richard E. Nisbett, Stuart Valins, and Bernard Weiner, (Eds.) *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior.* Morristown, NJ: General Learning Press, 1971.

Katz, Elihu, Jay G. Blumler, and Michael Gurevitch. "Utilization of Mass Communication by the Individual." In *The Uses of Mass Communications.* Ed. by Jay G. Blumler and Elihu Katz. Beverly Hills, CA: Sage, 1974, 19–32.

Kees, Weldon and Jurgen Ruesch. *Nonverbal Communication.* Los Angeles, CA: University of California Press, 1972.

Larson, Charles *Persuasion: Reception and Responsibility.* Belmont, CA: Wadsworth, 1979.

Levinson, Daniel J. (with Charlotte N. Darrow, Edward B. Klein, Maria H. Levinson and Braxton McKee). *The Seasons of a Man's Life.* New York: Ballantine, 1978.

Lin, Nan. *The Study of Human Communication.* New York: Bobbs-Merrill, 1973.

Lindsay, Peter H. and Donald A. Norman. *Human Information Processing.* New York: Academic, 1977.

Littlejohn, Stephen W. *Theories of Human Communication.* Columbus, OH: Merrill, 1978.

Loftus, Geoffrey R. and Elizabeth F. Loftus. *Human Memory: The Processing of Information*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1976.

Loftus, Elizabeth. *Memory*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1980.

McConnell, James V., Richard L. Cutler, and Elton B. McNeil. "Subliminal Stimulation: An Overview." *American Psychologist, 13* (1958), 229–242.

McCroskey, James C. and Lawrence R. Wheeless. *Introduction to Human Communication*. Boston: Allyn & Bacon, 1976.

———. "Oral Communication Apprehension: A Summary of Recent Theory and Research." *Human Communication Research*, 4 (1957), 78–96.

———. *An Introduction to Rhetorical Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1978.

McGuire, William, J. "The Nature of Attitudes and Attitude Change." In *The Handbook of Social Psychology*, Vol. 3, Edited by Gardner Lindzey and Elliot Aronson. Reading, MA: Addison-Wesley, (1969), 136–314.

———. "Psychological Motives and Communication Gratification." In *The Uses of Mass Communications*. Ed. by Jay G. Blumler and Elihu Katz. Beverly Hills, CA: Sage, 1974, pp. 167–195.

McLeod, Jack M., Carl R. Bybee and Jean A. Durall. "Evaluating Media Performance by Gratifications Sought and Received. *Journalism Quarterly, 59*, 1 (Spring 1982), 3–12, 59.

Maslow, Abraham. "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review, 50* (1943), 370–396.

Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality*, 2nd ed., New York: Harper, 1954.

Miller, Jonathan. *The Body in Question*. New York: Random House, 1978.

Norman, Donald A. *Memory and Attention*. New York: Wiley, 1969.

Paivio, Allan. "On Exploring Visual Knowledge." In *Visual Learning, Thinking, and Communication*. Ed. by Bikkar A. Randhawa. New York: Academic Press, 1978, 113–131.

Paris, Scott G. "Integration and Inference in Children's Comprehension and Memory." In *Cognitive Theory, Vol. 1*. Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castelan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975, 223–246.

Phillips, Gerald M., and Nancy J. Metzger. "The Reticent Syndrome: Some Theoretical Considerations About Etiology and Treatment." *Speech Monographs, 4* (1973).

Potts, George R. "Bring Order to Cognitive Structures." In *Cognitive Theory, Vol. 1*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. 1975, pp. 247–270.

Powers, William G. and Michael D. Scott. *Interpersonal Communication: A Question of Needs*. Hopewell, NJ: Houghton Mifflin, 1978.

Randhawa, Bikkar S. (Ed.). *Visual Learning, Thinking and Communication*. New York: Academic Press, 1978.

Restle, Frank, Richard M. Shiffrin, N. John Catellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni, Eds. *Cognitive Theory, Volume 1*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975.

Robinson, Edward J., and Ralph L. Rosnow, Eds. *Experiments in Persuasion*. New York: Academic, 1967.

Rokeach, Milton. *Beliefs, Attitudes and Values*. San Francisco: Josey-Bass, 1968.

Schroder, Harold M., Michael J. Driver, and Siegfried Streufert. *Human Information Processing*. New York: Holt, 1967.

Sheehy, Gail. *Passages*. New York: Dutton, 1976.

Shiffrin, Richard M. "Short-Term Store: the Basis For a Memory System." In *Cognitive Theory, Volume 1*. Ed. by Richard M. Shiffrin, N. John Castellan, Harold R. Lindman, and David B. Pisoni. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1975, 193–217.

Sigel, Irving E. "The Development of Pictorial Comprehension." In *Visual Learning, Thinking and Communication*. Bikkar S. Randhawa, Ed. New York: Academic Press, 1978, 93–111.

Simons, Herbert W. *Persuasion: Understanding, Practice, and Analysis*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1976.

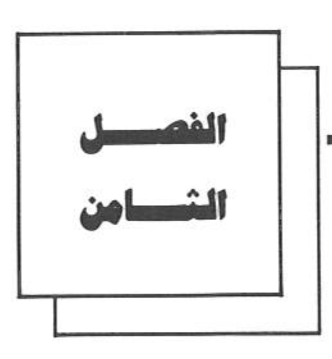
Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties. Vol. 1: Summary Report. Rockville, MD: National Institute of Mental Health, 1982, p. 87.

Toggerson, Steve K. "Media Coverage and Information-Seeking Behavior." *Journalism Quarterly, 58*, 1 (Spring 1981), 89–92.

Treisman, Anne M. "Strategies and Models of Selective Attention." *Psychological Review, 76*, 3 (1969), 282–299.

Wheeless, Lawrence R. "The Effects of Attitude, Credibility, and Homophily on Selective Exposure to Information." (April 1973). *Speech Monographs, 41* (1974), 329–338.

Zimbardo, Phillip. *Shyness*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1979.



تقنية الاتصال :
صنع أدوات الاتصال

ترجمة

د. عبدالرحمن بن إبراهيم الشاعر

تقنية الاتصال : صنع أدوات الاتصال

إضافة إلى مقدرتنا على تكوين واستخدام اللغات الرمزية ، فإن قدراتنا على صناعة الآلات دليل واضح على تميزنا عن باقى الكائنات الحية . وفى الوقت الذى لوحظ فيه أن القردة تستخدم العصى وثمار جوز الهند سلاحاً لها ، نجد أن بقية الحيوانات عاجزة عن إيجاد الوسائل التى تساعدها على التكيف فى بيئة غير بيئتها بالمستوى الراقى الذى يستطيعه الإنسان[1] . هذه القدرة ساعدتنا على إيجاد طرق أفضل فى تنمية الموارد الغذائية ، وبناء المساكن ، وصنع الملابس ، كذلك قادتنا إلى اختراع العديد من الأجهزة العجيبة التى ساعدت على تطوير قدراتنا على الاتصال .

من إشارات الدخان إلى الاتصال عن بعد :

منذ ٢٠٠٠٠ عام قبل الميلاد كانت عمليات الاتصال عند الإنسان البدائى متمثلة فيما ينقش من رموز على جدران الكهوف واستخدام الطبول والدخان ، وتعتبر هذه بحد ذاتها الأسس التى قامت عليها التقنية فى نقل المعلومات . وفى الوقت الذى كانت فيه الإشارات الدخانية والرسوم على جدران الكهوف تؤدى خدمة جليلة فى عملية الاتصال ، فإن تطوير أول الأنظمة الكتابية زاد فى إمكانية جعل البيانات الرمزية ثابتة ومنقولة .

ومع حلول عام ١٠٠٠ قبل الميلاد أفسحت الكتابة عن طريق الصور السبيل أمام نظم كتابية استخدمت الحروف الهجائية ، أما اختراع الورق فقد تم فى حوالى عام ١٠٠

للميلاد ، وكانت أقدم مطبوعة عرفت فى ذلك الوقت هى «سوترا Sutra» التى طبعت فى كوريا عام ٧٥٠ للميلاد . وعلى الرغم من أن الطباعة بمفهومها الحالى عرفت فى أول الأمر فى ألمانيا فى منتصف القرن الخامس عشر ، فإن الصينيين واليابانيين والكوريين أنشأوا الطباعة قبل ذلك بكثير . وفى عام ١٥٠٠م قام «جون يوحنا جوتنبرج Johann Gutenberg» بطباعة الإنجيل مستخدماً الحروف المتحركة فى عملية الطباعة التى اخترعها . ومن هذا نستنتج أن الطباعة قد ساهمت فى الثورة التى تمت فى عمليات الاتصال ، وذلك عن طريق الزيادة الكبيرة فى معدل إنتاج المطبوعات والوثائق المرئية .

ومن التقنيات التى استخدمت فى تلك الحقبة من الزمن ما قام به اليونانيون من بناء سلسلة من الجدران الشاهقة والممتدة عبر البلاد ، حيث تنقل الرسائل من أعلاها بواسطة النار والدخان . وقد استخدم الفرس والرومان كذلك نظام البريد ، عندما كانوا يحملون المراسلات الرسمية على ظهور الخيل إلى مواقع معينة وفى أوقات شبه منتظمة .

وفى القرنين الخامس عشر والسادس عشر بدأ تأثير عملية الطباعة ينتشر ، وظهرت نتيجة لذلك الصحف كما هى معروفة الآن . أما فى القرن السابع عشر فقد أخذت المراسلات البريدية تنتظم وتربط معظم المدن الكبرى فى أوربا ، وفى القرن الثامن عشر بدأت تظهر الخدمة البريدية فى كثير من الدول . وفى القرن التاسع عشر اكتشف الاتصال البرقى عن طريق استخدام شفرة «مورس Morse» ، وكانت المدخل إلى التقنية الإلكترونية التى عملت على زيادة المدى والفورية .[٢]

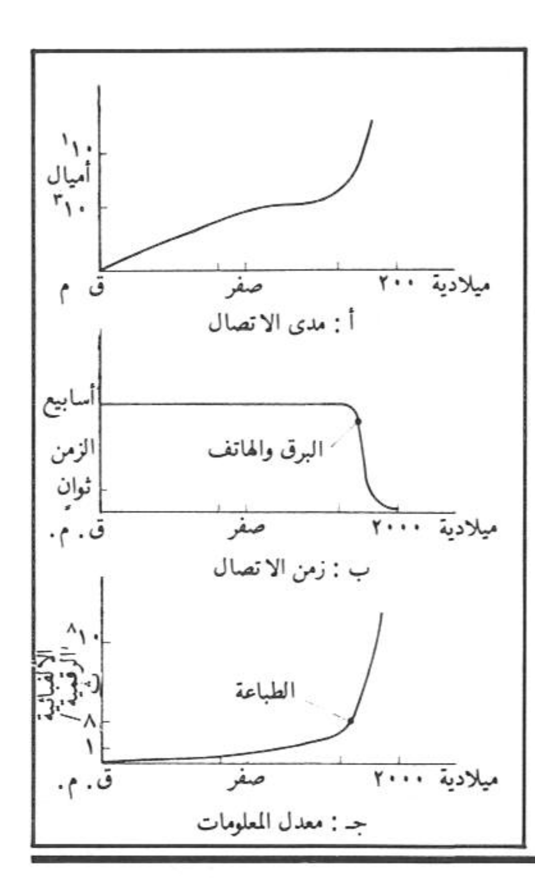
كان القدماء يستخدمون النقش والرسوم الكهفية لتسجيل الحوادث اليومية .

طور السومريون أول نظام للكتابة التصويرية .

٢٠٠٠٠ ق.م — ٣٠٠٠ ق.م — ١٦٠٠ ق.م — ١٥٠٠ — ١٠٠٠ ق.م

أول تطوير لأداة سمعية سميت بالبرق

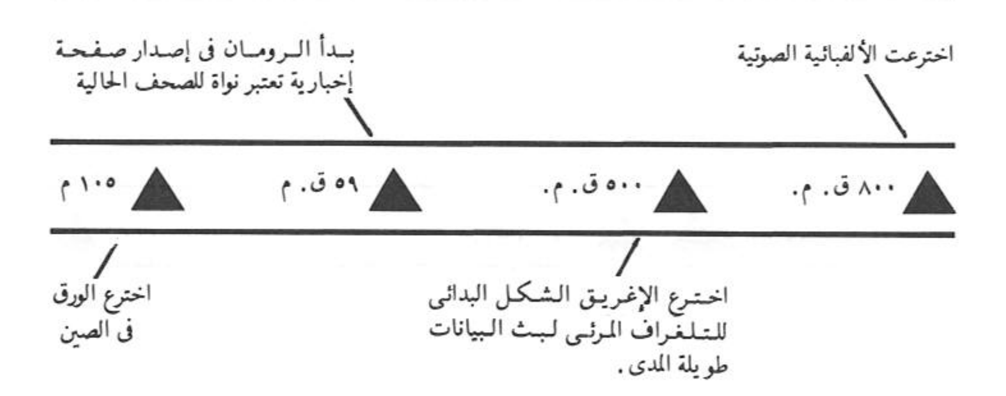
الكتابة السالفة للألفبائية السامية الحالية



SOURCE: *Understanding Communications Systems*, Don L. Cannon and Gerald Luecke, Copyright © 1980, Texas Instruments Learning Center, Dallas, Texas. By Permission.

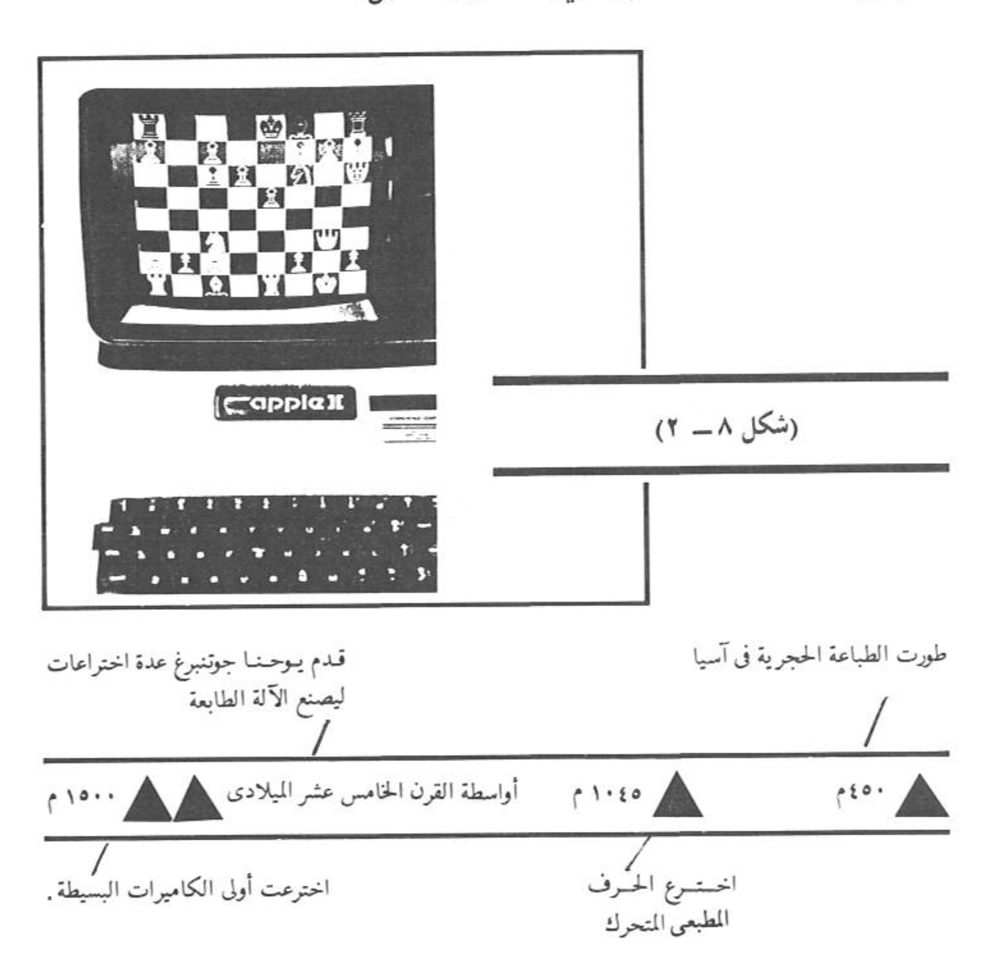
(شكل ٨ ــ ١)

تطورت تقنيات الاتصال من حيث المدى والزمن وسرعة نقل المعلومات . لقد ساعد اختراع التلغراف والتلفون على تقليل الزمن اللازم لنقل البيانات ، كما ساعد اختراع الطباعة على اتساع مدى توزيع البيانات .



ومن التطورات الملحوظة فى مجال الاتصال فى القرن التاسع عشر إقامة خط اتصال عبر المحيط الأطلسى وذلك فى عام ١٨٦٦ ، حيث ساعد هذا الخط على زيادة طاقة وسرعة نقل البيانات . وفى المرحلة الزمنية نفسها سجلت براءات اختراع كل من الآلة الكاتبة وجهاز الهاتف .

وقبل اختراع «ماركونى» المبرقة اللاسلكية فى عام ١٨٩٥م والتى نسميها الآن «الراديو» ، كانت الأسلاك تربط بين المصدر والمستقبل .

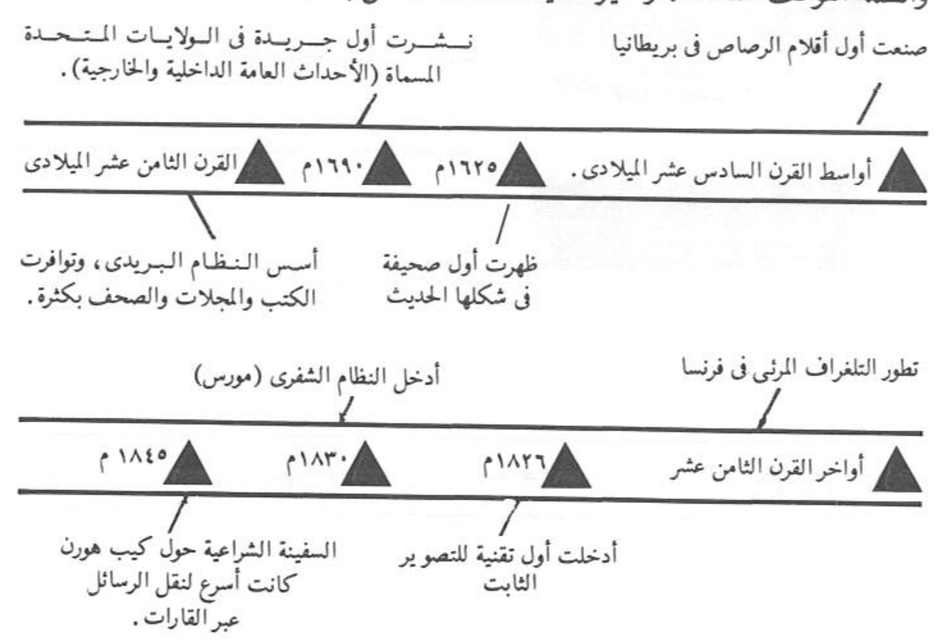


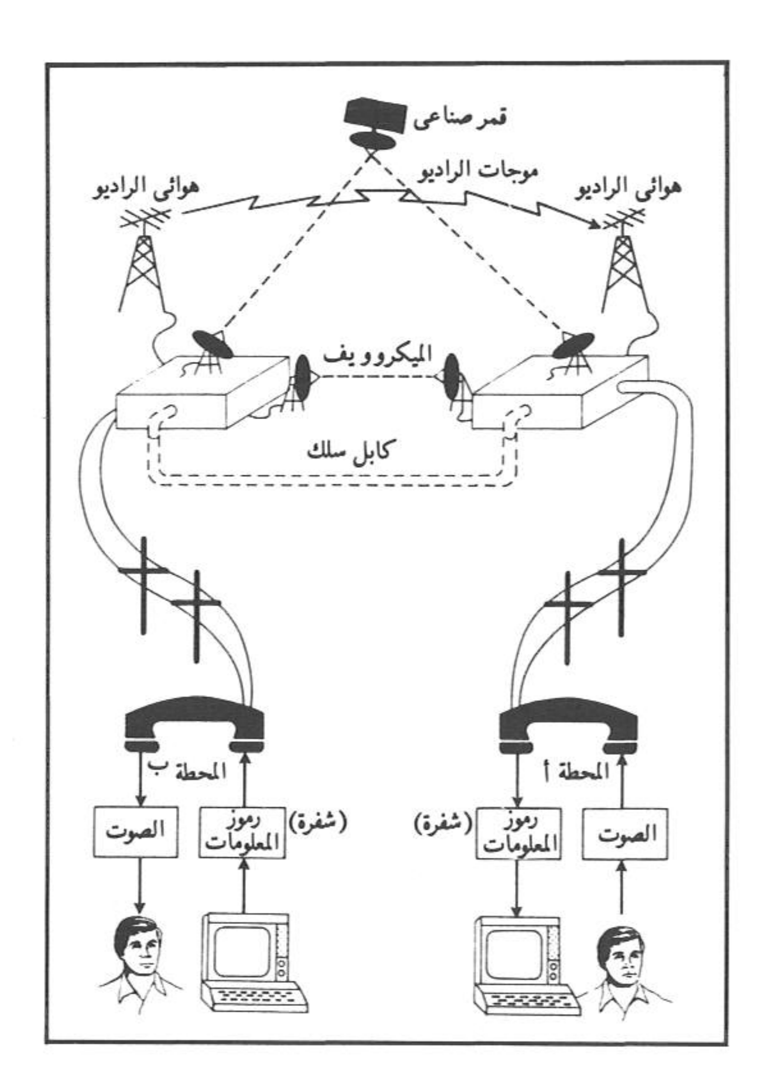
(شكل ٨ ـ ٢)

أما بعد التوصل إلى إرسال الشفرة أولاً ، ثم الأصوات عبر الأثير، فقد اتسع نطاق الخيارات الكثيرة المتاحة مما مهد الطريق أمام اختراع التلفزيون فى الثلاثينيات .

وفى أواسط الخمسينيات انتشر استخدام التلفزيون، كما شهدت الستينيات تطور الاتصال بالقمر الصناعى والذى خدم الفكرة ذاتها ، التى كانت تتم بأسلوب بدائى عند قدماء اليونان وذلك باستخدامهم «أبراج النار» . و بعد مرور عدة سنوات انتشر استخدام الأجهزة الحديثة فى الاتصال ، مثل : أجهزة الراديو الترانزستور، وأجهزة الاستريو، وأنظمة السينما المنزلية ، وأجهزة التصوير الفوتوغرافى ، وأجهزة التسجيل الصوتى على الأشرطة ذات المسارات الثمانية وأشرطة الكاسيت .

وفى أواخر السبعينيات و بداية الثمانينيات ظهرت اختراعات أخرى ، مثل : ألعاب الفيديو والتلفزيون السلكى ، وأسطوانات الفيديو، والحاسب الآلى المنزلى ، والفيديو كاسيت ، واستخدام قواعد معلومات الحاسب الآلى ، ومعالجة الكلمات ، وأنظمة الهواتف المتقدمة ، وأخيراً تقنية الاتصالات عن بعد.

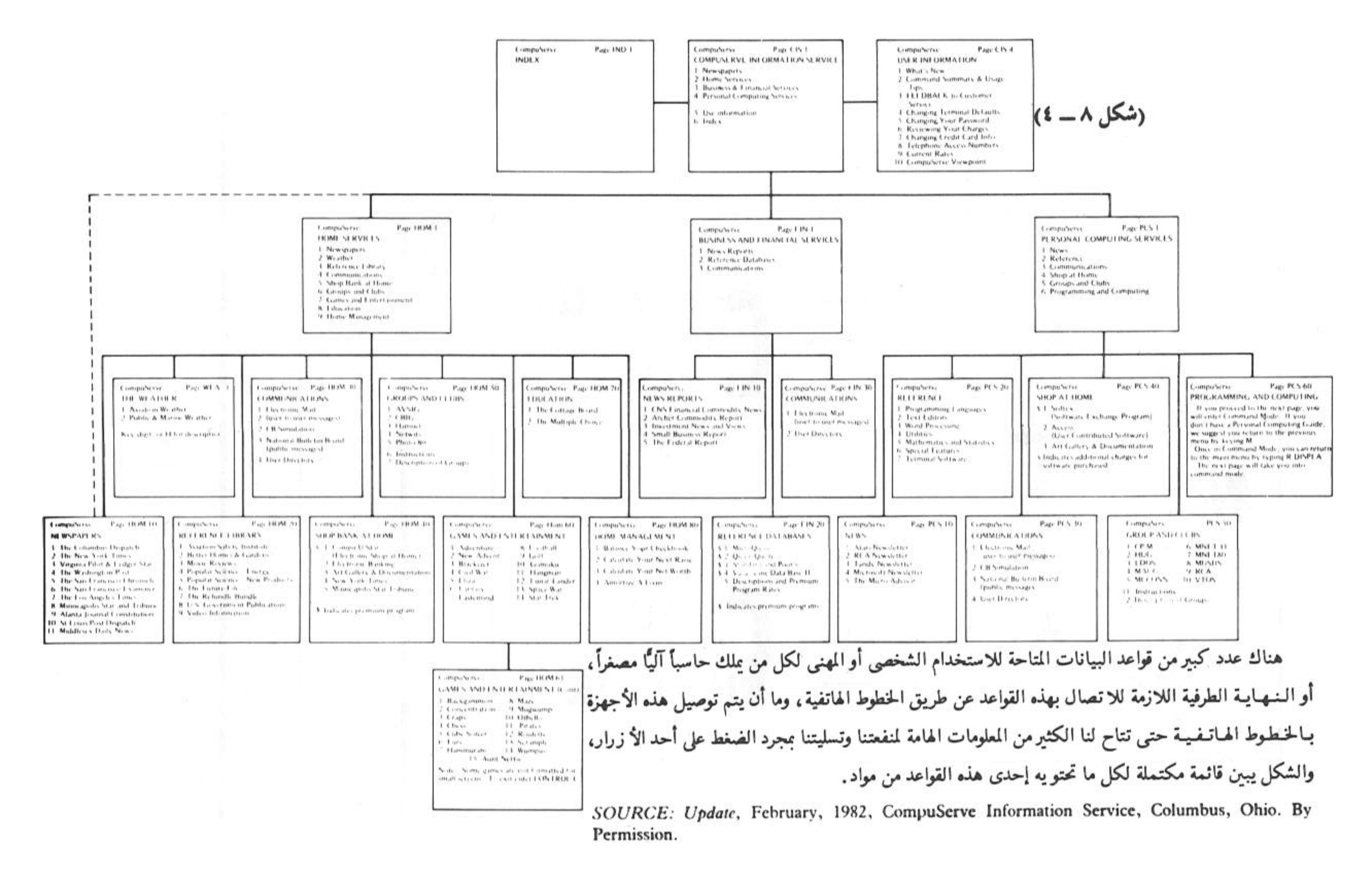




(شكل ٨ ــ ٣)

ينقل الصوت والشفرة المسموعة أو المرئية البيانات بين المنزل والمكتب أو استديو الإنتاج عن طريق القمر الصناعى أو موجات الأثير أو الموجات المتناهية فى القصر.

SOURCE: Understanding Communication Systems. Don L. Cannon and Gerald Luecke. Dallas: Texas Instruments Learning Center, 1980. By permission.



(شكل ٨ ــ ٤)

هناك عدد كبير من قواعد البيانات المتاحة للاستخدام الشخصي أو المهنى لكل من يملك حاسباً آلياً مصغراً، أو النهاية الطرفية اللازمة للاتصال بهذه القواعد عن طريق الخطوط الهاتفية، وما أن يتم توصيل هذه الأجهزة بالخطوط الهاتفية حتى تتاح لنا الكثير من المعلومات الهامة لمنفعتنا وتسليتنا بمجرد الضغط على أحد الأزرار، والشكل يبين قائمة مكتملة لكل ما تحتويه إحدى هذه القواعد من مواد.

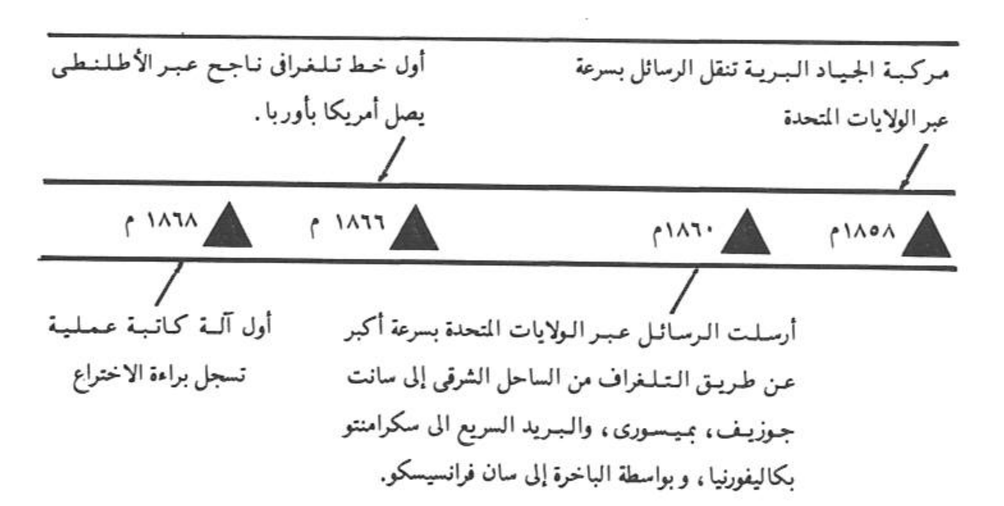
SOURCE: Update, February, 1982, CompuServe Information Service, Columbus, Ohio. By Permission.

وظائف تقنية الاتصال :

من الصعب ملاحظة أوجه التشابه بين التقنيات المختلفة، مثل : إشارات الدخان، والهاتف، والآلة الكاتبة، والتلفزيون، والهاتف، والحاسب الآلى ــ إذا استعرضناها بشكل ظاهرى عابر. ولكن إذا أخذت هذه التقنيات والالآت من ناحية المفاهيم الأساسية للاتصال والسلوك، فإن العلاقة بينها تكون أكثر وضوحاً ؛ فكل هذه الأجهزة وغيرها تعد من تقنيات الاتصال،إذا تمكنت من أن تزيد فى طاقتنا الحسية المتمثلة فى حاسة البصر والسمع والشم والذوق واللمس. من هذا المنطلق يمكن تعريف تقنية الاتصال بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التى تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وتخزينها واستقبالها وعرضها .

الإنتاج والنقل والعرض :

من الإسهامات الواضحة لتقنية الاتصال الزيادة المطردة فى قدراتنا على تكوين المعلومات السمعية والبصرية، ونقلها وعرضها عبر حواجز الزمان والمكان من مصدرها الأصلى إلى الهدف الذى نبتغيه . وذلك ابتداء من استخدام لغة الإنسان القديم فى



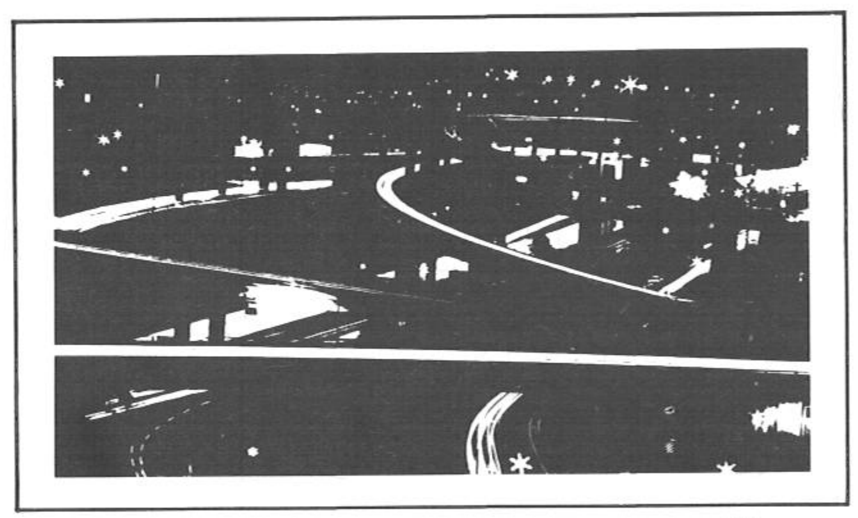
تطوير استخدام وسائل الاتصال المسموع، ابتداء من الطبول ومروراً بالآلات الموسيقية حتى الاتصال البرقى والهاتفى، وأخيراً موجات راديو الـ (إيه. إم) والـ (إف. إم.) التجارى والموجات التى يبثها المواطنون.

وكانت الرسوم على الكهوف والأشكال البدائية للحروف هى البداية فى استخدام الأجهزة البصرية، وزيادة القدرة على إنتاج المعلومات ونشرها[3]. بعد ذلك استخدمت إشارات اليدين والذراعين والشواخص ولوحات الإعلانات، والإعلام والفنارات واللوحات الفنية والصور الفوتوغرافية وأجهزة النسخ بجميع أنواعها، وجميع هذه التقنيات عملت على زيادة قدراتنا البصرية. كما أن التلفزيون والأفلام وأنظمة العرض الضوئى وأشرطة الفيديو وأسطواناته قامت بدور فى الزيادة الكبيرة فى مداركنا السمعية والبصرية على حد سواء.

وهناك مجموعة أخرى من الأدوات مثل أقلام الرصاص والأقلام والآلات الكاتبة وخامات الأعمال الفنية، كان لها دور كذلك فى زيادة مقدرتنا على تكوين الوسائل البصرية ونقلها عرضها، أضف إلى ذلك الحاسبات الإلكترونية وألعاب الفيديو وكثيراً من الألعاب الإلكترونية والحاسبات اليدوية. وقد لا نبالغ إذا قلنا إن بعض الأجهزة مثل وسائل التسخين وغرف السّونا وحمامات البخار وغيرها، قد تعتبر من تقنيات الاتصال، إذ أنها تعمل على زيادة قدرتنا على ممارسة حاسة اللمس.

المضاعفة والتكرار والتضخيم :

بعض البيانات التى تنتجها تقنيات الاتصال وتنقلها وتعرضها تكون مرسلة من شخص معين إلى شخص آخر، وهذا الشخص الآخر يكون معروفاً عادة لدى المصدر الأصلى. وفى مثل هذه الحالة يكون دور التقنية أساساً هو مضاعفة أثر الاتصال الشخصى. وكثيراً ما نستخدم تقنية الاتصال بهذه الطريقة، مثل الحديث مع صديق فى الهاتف أو كتابة رسالة إلى أحد الأقرباء، أو استخدام جهاز الاتصال الداخلى بين

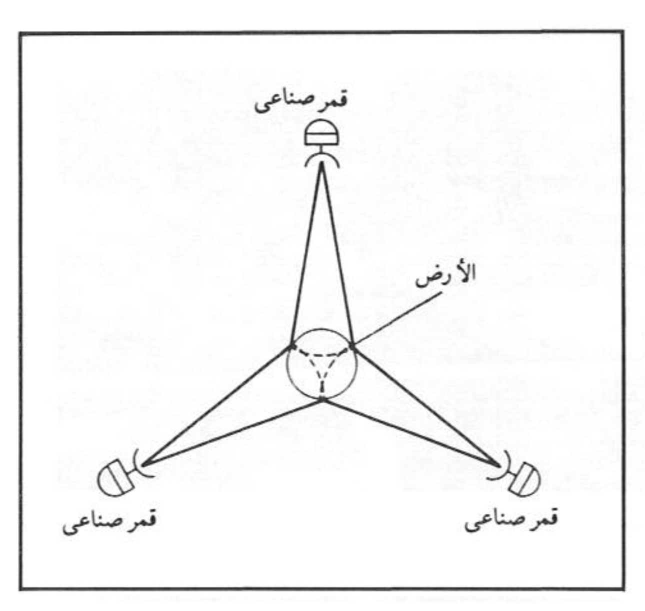


(شكل ٨ ــ ٥)

هناك عدة عوامل مشتركة بين تقنية المواصلات وتقنية الا تصال.

المكاتب. وتسمى هذه التقنيات وسائل اتصال شخصية؛ لأن الصلة وثيقة بين المصدر والهدف.

وفى معظم الأحيان يتم تكوين ونقل الرسائل إلى أعداد كبيرة من الأشخاص غير المعروفين لدى المصدر الأصلى. هذا الأسلوب فى الا تصال ــ من شخص واحد إلى جمهور كبير ــ يعرف عموماً بـ **(الا تصال الجماهيرى)**، والتقنية المستخدمة فى هذه الحالة تعرف بـ **(وسائل الا تصال الجماهيرية)**. وعلى أى حال لو فكر شخص فى دور كل من رسوم الكهوف أو المطبوعات،أو أعمال الفيديو أو أجهزة التصوير أو الميكروفون ومكبر الصوت،لوجد أن لكل منها دوراً فى الا تصال مشابهاً للآخر. فالآلات هى التى جعلت من الرسالة المفردة رسائل مضاعفة أو مكررة أو مكبرة، لأن مثل هذه الآلات جعلت الا تصال الجماهيرى ممكناً. وبذلك قرّبت هذه التقنيات من مدى الحصول على هذه البيانات، مما زاد من احتمال اهتمامنا بها.

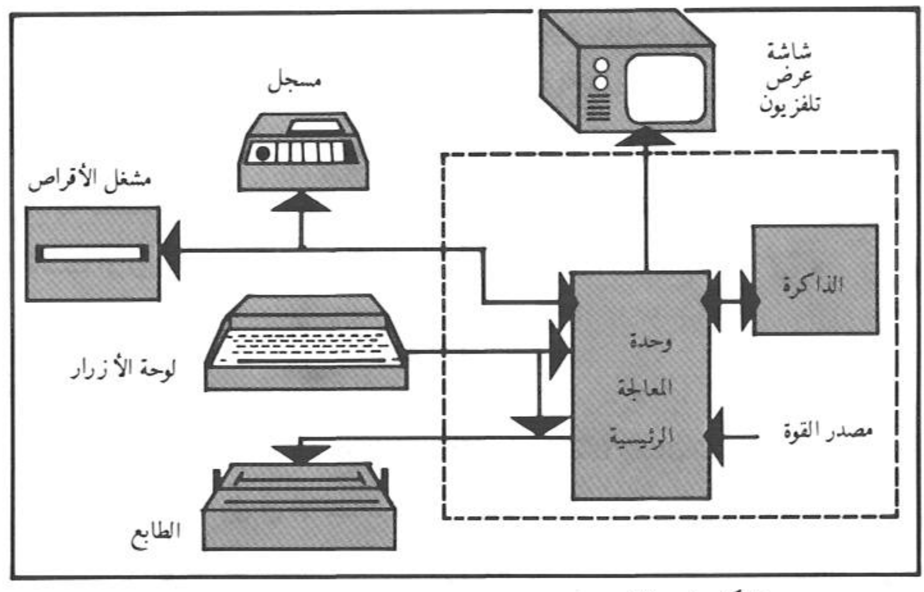


(شكل ٨ ــ ٦)

تستطيع تقنيات الاتصال عن بعد أن تنقل البيانات من مكان ما على سطح الأرض إلى مكان آخر، مهما بعدت المسافة وذلك عن طريق الأقمار الصناعية.

الاستقبال والتخزين والاسترجاع :

إن جميع التقنيات التى تعمل على إنتاج البيانات ومضاعفتها وعرضها وتضخيمها تنهض بدور حيوى إلى حد ما فى استقبال المعلومات. وهناك أجهزة أخرى متخصصة لها دور أساسى فى استقبال الرسائل، فالنظارات الطبية، والمرايا والعدسات اللاصقة، والمنظار المقرب، وأنظمة الأشعة السينية والمجاهر والردارات ومنظار الأفق (التليسكوب) ومنظار الغواصة ــ تعد كلها وسائل هامة جدًّا فى زيادة قدراتنا على استقبال المعلومات المرئية. والأدوات الأخرى مثل المعينات على السمع وسماعات الأذن وسماعة الطبيب تمنحنا القدرة على استقبال البيانات، الأمر الذى لايتوافر للكائنات الأخرى.



(شكل ٨ ـــ ٧)

إلى عهد قريب كانت أدوات المكتب تشمل أقلام الرصاص والورق والآلة الكاتبة والمراجع المطلوبة. وتقوم محطة الحاسب الآلى بالربط بين الأجزاء الإلكترونية المختلفة التى تكون المعلومات وتخزنها وتسترجعها وتطبع نسخاً منها، أو بثها إلى محطات أخرى. وتعبأ البيانات المرمزة فى الحاسب الآلى من أشرطة الكاسيت أو الأقراص المرنة. وتقوم البيانات الموجودة فى الذاكرة بإصدار تعليمات التشغيل لتنفيذ العمليات المطلوبة ـــ سواء كانت المساعدة فى التعليم أو ممارسة لغة أو تخزين مضمون خطاب أو تقرير ... إلخ، ويمكن إضافة بيانات جديدة عن طريق لوحة الأزرار، وتعرض الشاشة التلفزيونية كل البيانات التى يعالجها الحاسب، و يقوم الطابع بعمل نسخ ورقية مطبوعة للخطابات والتقارير والملفات.

وتساعدنا قدرتنا البشرية على صنع الآلات فى تطوير قدراتنا على الاحتفاظ بالمعلومات. ولو أننا لسنا متعودين على اعتبار تدوين اليوميات وتسجيل الوصايا واستخدام الملفات ودفتر المواعيد كتقنيات اتصال، فإنها تقع ضمن التعريف العام للاتصال لما لها من أهمية فى تمكيننا من تخزين المعلومات واسترجاعها. ومن بيئة التقنيات التى تساعدنا فى هذا المجال أجهزة التسجيل الصوتى، أجهزة الإملاء

والنسخ، وأسطوانات أجهزة الحاكى، والميكروفيش والميكروفيلم، وأجهزة الفيديو الشريطى والأسطوانى، وبالطبع فإن جهاز تسجيل المعلومات الجدير بالذكر هنا هو الحاسب الآلى، حيث إن جميع المعلومات بمختلف أنواعها يمكن تخزينها وتصنيفها وإعادة تصنيفها واسترجاعها فى أى وقت. هذه الأدوات، من المفكرة حتى جهاز الحاسب الآلى، عملت على تعزيز قدراتنا على التخزين والاسترجاع.

تطور الشكل :

لقد تغيرت على مدار التاريخ البشرى أشكال تقنية الاتصال بأسلوب مثير ومعقد. كانت وسائلنا الأولى فى الاتصال لنقل الرسائل تتمثل فى استخدام العصى والصخور والدخان والنار، أما اليوم فنحن محاطون بأنواع الآلات والأجهزة الإلكترونية التى ساهمت فى تطوير وسائلنا لمعالجة المعلومات بشكل لا يصدق. فقد مكننا اختراع التلفزيون فى السنوات الأخيرة من مشاهدة البرامج المحلية والعالمية وسماعها لأول مرة، وفى الوقت الحاضر توافر التلفزيون السلكى والعرض التلفزيونى وحتى أجهزة التلفزيون التى يمكن أن ترتبط بها الهواتف. فبعد أن كنا نختار البرامج من عدة محطات محدودة، أصبح باستطاعتنا الآن أن نختار عن طريق أى رقم على الجهاز من بين معظم المحطات فى العالم. كذلك بعد انتشار أشرطة الكاسيت وأسطوانات الفيديو وألعاب الفيديو المنزلية ونظم الحاسب الآلى ــ لم نعد مقيدين بعدد محدود من البرامج التى تبث إلينا. وبالفعل نستطيع الآن أن نعد برامجنا الخاصة براحة تامة، كما يمكننا إعادة المشهد وإبطاء الحركة والتوقيف أو الإسراع، إضافة إلى استخدام نظام الأصوات المجسمة «ستيريو».

لقد عمل التقدم المطّرد فى أجهزة الحاسب الآلى وتقنيات الاتصال السلكى واللاسلكى على توسيع دائرة الخيارات، فباستخدام حاسب آلى رخيص الثمن نسبيًا مع

برامج خاصة معدة يستطيع الشخص إرسال المعلومات واستقبالها،على شكل رموز حرفية ورقمية سمعيًا من خلال الهاتف . و بهذه التقنية المميزة للحاسب الآلى يمكن الحصول على كم كبير من قواعد المعلومات التى تشتمل على الصحف والمجلات الحالية ، وأسعار سوق الأ وراق المالية ، والتقارير العالمية عن حالات الجو، وجداول رحلات شركات الطيران ، إضافة إلى العديد من الألعاب . و باستخدام الجهاز سالف الذكر يمكن إنجاز المهام المصرفية والتسو يق وحجز الأماكن فى المطاعم ، كل ذلك يتم من المنزل إضافة إلى القدرة على طلب نسخ مطبوعة من المواد المرغوب الحصول عليها ، ومخاطبة أجهزة حاسب آلى أخرى .

وفى عدد متزايد من المدن الكبيرة أصبح وجود التلفزيون ذى الاتجاهين حقيقة . وعن طريق نظام التلفزيون السلكى مثل «كيو. يو. بى . إى Q U B E» ، لايستطيع المشتركون أن يختاروا بين البرامج المحلية والقياسية فحسب ، بل يسهمون كذلك فى النقاش والحوار مع مركز البث التلفزيونى[4] . و باستخدام جهاز تحكم بحجم الآلة الحاسبة اليدو ية ، يستطيع المشاهدون الاشتراك فى التعليم المبرمج ، أو برنامج استطلاع الآراء ، دون مغادرة المنزل . و يقوم الحاسب الآلى المركزى بفحص جميع الأجهزة الموصلة بالنظام السلكى كل عدة ثوانٍ ، وفى حالات استطلاع الرأى يقوم الحاسب الآلى بجدولة فورية لأجوبة المشاهدين ، و بعد ذلك تعرض النتائج على المشاهدين من خلال أجهزتهم المنزلية .

وعلى الرغم مما وصلت إليه التقنيات المنزلية اليوم من إثارة ، فإنه لن يكون هناك وجه للمقارنة بينها و بين ما سوف تصل إليه هذه التقنيات فى السنوات القادمة ، إذ يتوقع أن تؤدى هذه التجهيزات إلى الجمع بين قدرة التخزين للمعلومات وقدرة الاسترجاع فى كل من الحاسب الآلى وأسطوانة الفيديو، مع عرض الفيديو وأجهزة بث الصوت المجسم (الستريو) ، والطباعة .

وعن طريق الأنظمة السالفة الذكر سوف نتمكن من اختيار العديد من البرامج المعدة، مثل : الأفلام، و برامج الشبكات ، والبرامج الإخبارية ، والأفلام الوثائقية ، والمباريات ، وخدمات وكالات الأنباء المحلية والعالمية ، وخدمات سوق الأ وراق المالية ، وجداول شركات الطيران ، ومعلومات عن الطقس والسفر، وجولات فى الصحف والمجلات ، وحتى مراهنات السباق . وعن طريق هذه المراكز المنزلية نستطيع إلكترونيًا الوصول إلى أعداد الصحف والمجلات والمنشورات الأخرى ، بل ونستطيع أن نحصل على مقال مفرد من هذه المطبوعات . وعن طريق ضغط مفتاح معين نستطيع الحصول على نسخة من هذا المقال أو هذه الوثيقة .

ويمكننا عن طريق هذا النظام استعراض بيانات مصورة وقوائم أسعار الأسواق المركزية . وعندما نرغب فى الحصول على إحدى السلع ، نضغط على مفتاح معين ، حيث يبلغ المصرف بثمن السلعة و يتم اقتطاع هذا الثمن من حسابنا ودفعه لحساب المتجر وإشعارنا بالمبلغ المتبقى فى الحساب بعرضه على شاشة العرض . وإذا أردنا معرفة رقم الهاتف الخاص بأحد الأصدقاء أو التأكد من توافر كتاب معين فى المكتبة المحلية ، فما علينا إلا ضغط أحد الأ زرار على لوحة المفاتيح ، ثم نحصل على هذه المعلومات . و ببعض الضربات الإضافية على لوحة المفاتيح،ربما نستطيع طلب المكالمات الضرورية أوعرض صفحات من كتاب ما على شاشة العرض .

ويمكن عمل تمديد داخلى فى المنزل لكشف السرقات،وأنظمة لأجراس إنذار الحريق وربط هذا التمديد بالتوزيع المركزى . وفى حالة حدوث سطوعلى المنزل أو نشوب حريق فيه ، تنتقل المعلومات آليًا إلى قسم المطافىء أو إدارة الشرطة لطلب الإنقاذ السريع . أما السجلات الصحية ، والكتب المفضلة ، وسلسلة الموسوعات وحتى صور المناسبات العائلية ، فقد أصبح بالإمكان حفظها وتخزينها على أسطوانات تسهيلاً للوصول إليها وعرضها بسهولة ، كذلك يمكن الحصول على نسخ منها عند الرغبة فى

ذلك. هذه التقنيات سوف تمهد الطريق أمام مؤلفى الكتب والأغانى ومصممى الأشكال الفنية والنشر الشخصى.

وقد أثرت تقنيات الاتصال الحديثة بشكل كبير على تنظيماتنا ومجتمعنا،وحتى علينا بوصفنا أفراداً. وقد أصبحت أجهزة النقد الآلية والآلات الكاتبة، وأجهزة كتابة الشيكات فى المصارف، آثاراً قديمة، بعد أن استبدلت بها أنظمة معالجة المعلومات الإلكترونية، إذ يعمل جهاز تسجيل النقد الإلكترونى على تسجيل المبيعات إلى جانب تسجيل الباقى من المخزون فى العملية نفسها. كما أن جهاز معالجة الكلمات المرتبط بالحاسب الآلى والناسخ المركزى قد حل محل آلة الطباعة ذات الوظيفة الواحدة، كذلك يمكن بهذا الجهاز إعداد بطاقات المراسلة وعمل التقارير والمذكرات وحفظ السجلات الشخصية وحساب رواتب الموظفين مع كتابة شيكات الرواتب. و يصبح ربط أقسام ومكاتب وفروع أى إدارة ممكناً جدًّا بزيادة سعة تخزين المعلومات والتحويل والإنتاج والعرض، وهذا بحد ذاته يسهل عملية الحصول على مدى واسع من البيانات مما ييسر عملية اتخاذ القرارات الإدارية فى المؤسسة المعنية.

أما الوسائل القديمة فى المستشفيات، مثل أنظمة الورق وأقلام الرصاص، فقد استبدلت بها أنظمة معالجة المعلومات المعقدة. كذلك عملت الوسائل الحديثة على نقل نتائج التجارب المخبرية والأشعة السينية وإجراء الفحوص الأخرى،إلى الأماكن التى يمكن الاستفادة منها إلكترونيًّا. وفى مجال القانون أصبح إعداد الوصايا والوثائق الكثيرة الأخرى،لا تتطلب سوى إدخال الأسماء والعناوين وبعض الفقرات الضرورية فى طابعة الحاسب الآلى التى يمكنها إصدار هذه الوثائق فى ثوانٍ معدودة.

ثورة المعلومات :

وباستعراض أدوات الاتصال التى استخدمها الإنسان عبر التاريخ نجد أنها منحت للنوع البشرى قدرات كاملة ميزته عن باقى الكائنات الحية، إذ أن التقدم

السريع فى تقنياتنا فى الماضى القريب قد سلطت الضوء على إمكانية حدوث أشياء فى القريب العاجل سوف تؤثر فى حياتنا .

إننا نقترب بسرعة من حافة ما وصف بـ «ثورة المعلومات» التى تتوازى مع الثورة الصناعية ، فى تأثيرها وفى نتائجها ذات المدى البعيد . وعن طريق الآلات الراهنة نستطيع أن نتصور ما يسمى بـ «مجتمع المعلومات» ، حيث تقوم تقنية الا تصال بدور رئيسى وعملى فى جميع أوجه شؤوننا الشخصية والوظيفية والاجتماعية تقريباً .

ولاشك أن التغير السريع فى التقنيات يستوجب بعض التغيير فى أسلوب حياتنا فى السنوات القادمة . ومن الأمور الأكثر احتمالاً الزيادة فى حجم البيانات المتوافرة فى بيئتنا ، والتمازج بين تقنيات المواصلات والا تصال مما يرفع الحواجز بين المكتب والبيت ، والجمع بين الاستخدامات المختلفة للوسائل ، وإظهار الفوارق الواضحة بين من يملكون المعلومات ومن لا يملكونها لأسباب اقتصادية . وفى القسم التالى سوف نناقش هذه الجوانب باختصار ، ونحدد مدى تأثيرها على تغيير السلوك .

الزيادة فى حجم البيانات :

ومع كل تقدم تقنى تأتى الزيادة فى حجم البيانات المتوافرة لنا ، والحديثة منها على وجه الخصوص ، وهو الحجم الذى له القدرة على المضاعفة والتكرار والتضخيم .

إن جمع تسجيلات الأغانى المفضلة ، وبرامج التلفزيون القديمة ، والأفلام السينمائية الكلاسيكية ، والصحف اليومية ، والمجلات ، والكتب ، والمقالات ، والدراسات ــ كلها تستهلك وقتاً وجيزاً ومالاً هذه الأ يام ، بينما فى القريب العاجل سوف يكون فى إمكان الذين يستطيعون امتلاك تقنيات أساسية ومحدودة ، الحصول ــ تقريباً ــ على جميع النسخ من المواد البصرية والسمعية التى يرغبون فى الحصول عليها فى الحال .

وبعد أن أصبح كل ذلك ممكناً لم يصبح التحدى الفعلى الذى يواجه الإنسان هو «كيف يحصل على الشىء؟» بل «ماذا يفعل بهذا الشىء؟». إن طاقة التقنيات الحديثة فى تخزين المعلومات تكاد تذهب بصوابنا، فعلى جانب واحد من أسطوانة الفيديو يمكن أن تخزن ما مقداره ١٠٨٠٠٠ صورة تلفزيونية ملونة مع الصوت المجسم «ستريو». ولا يمكن فى الوقت الحاضر إنتاج صفحة مطبوعة بواسطة أجهزة الفيديو لعدم ملاءمة هذه الأجهزة لمثل هذا العمل، ولكن بعد تحسين هذه الأجهزة سوف يمكن تخزين المادة الموجودة فى ٣٢٠٠ كتاب على وجهى أسطوانة فيديو واحدة، وكذلك استرجاع هذه المادة عند الرغبة على شاشة العرض، وبذلك يصبح ما يسمى بـ «النشر عن طريق الفيديو» تقنية جديدة رائعة [٥].

وكلما تقدم بنا الزمن فسوف يأتى الوقت الذى نمتلك فيه جميع الإمكانيات الجاهزة للحصول على جميع الأخبار الجارية والترفيه، وإلى جانب جميع أنواع الوثائق، تبرز مشكلة أكثر خطورة مما هى عليه اليوم وهى مشكلة «تراكم المعلومات». ويبدو أنه ليس هناك أدنى شك فى أنه يلزم لهذه الزيادة فى حجم المعلومات كفاءات جديدة لاستقبالها، من أجل تعريف المناسب منها وتنظيمها وتصنيفها واستخدامها بكفاءة.

اندماج تقنية المواصلات والاتصال :

هناك علاقة واضحة بين وظائف تقنية المواصلات وتلك الآلات المستخدمة فى الاتصال، وحتى فى أجهزة إرسال البيانات الأتوماتيكية القديمة تظهر هذه العلاقة جلية، حيث حل هذا الجهاز محل الأسلوب السابق بإرسال الرسائل شخصيًّا أو على ظهور الخيل أو السفن. والآن لم يصبح أحد بحاجة لأن يذهب لمشاهدة بعض الأشياء، طالما أن المعلومات عن هذه الأشياء يمكن أن ترسل إليه، ولا حاجة له أن يوصل الرسالة شخصيًّا طالما أن الرسالة يمكن أن ترسل تلقائيًّا.

(شكل ٨ ــ ٨)

مثال لبرامج الحاسب الآلى المنزلى المناسبة للاستخدام الخاص٦.

الإدارة :

الأصول .
المرتبات .
ضبط العهدة .
المبيعات .
البريد العادى .
البريد الإلكترونى / لوحة الإعلانات .
الملفات .
الخطابات الرسمية .
تسديد القروض .
الإعلانات .
التقويم .
تصحيح الكتابة .
إعداد البطاقات .
الأرباح والخسائر .
تحليل إحصائى .

الطباعة ومعالجة الكلمات :

إعداد النص .
تصحيح النص .
بنط الطباعة .
تحقيق الهجاء .
النحو والأسلوب .
الترتيب الأبجدى .
الرسوم والجداول .

المنزل :

دفتر الشيكات .
ميزانية المنزل .
الأقساط .
الضرائب .
السيارة .
البنزين .
الوصفات .
مجموعات الطوابع .
الأجهزة المنزلية .

الألعاب :

ألعاب الفيديو .
الألغاز .
الكلمات المتقاطعة .
ألعاب عقلية .
ألعاب لفظية .
شطرنج .
كرة قدم .
مغامرات .

ألعاب أخرى :

التنجيم .
تبادل النصائح .
حل لغز مكعبات «روبيك» .

التربية :

الهجاء .
استخدام اللغة .
الرياضيات .
لغات أجنبية .
الطباعة .
برامج الحاسب الآلى .

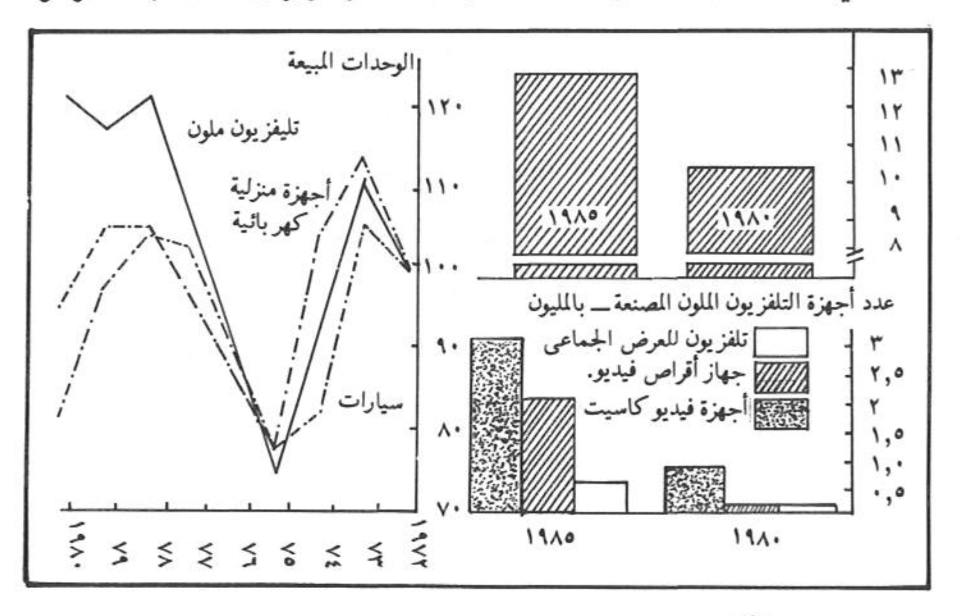
الطيران :

جهاز تدريب .
الملاحة .

متفرقات :

سوق الأوراق المالية .
نتائج مباريات كرة القدم .
التأليف الموسيقى .
تبادل معلومات مع حاسبات أخرى .
دراسات ومراجع .

إن نـقل البيانات يمكن أن يكون أكفأ وأكثر اقتصاداً وأسرع من إرسال الأشياء أو الأشخاص . لقد قدمت تقنيات الا تصال تسهيلات جديدة فى هذا المجال أكثر من أى وقـت مضى ؛ إذ يمـكـن الآن عـقد اجتماعات عمل بين الأفراد عبر القارات عن طريق الهواتف و وصلات الفيديو. كما أنه باستخدام خطوط الهواتف يمكن أن يشاهد الأطباء تخطـيطاً للقـلب وإشارات أخرى لمرضاهم ، رغم وجودهم على بعد عدة أميال عنهم . كـمـا يستطيع العاملون فى المستشفيات ، عن طريق نظم مشابهة ، الحصول على أحدث نـتـائج الأ بـحـاث لاسـتخدامها فى تشخيص الأمراض وعلاجها ، أما إذا وصل الجهاز بـشـبـكـة تـغـطـى الـبـلاد كـلها و بحاسب آلى لمعالجة المعلومات ، فإنه يكون باستطاعة المـحـامين عـندئذ البحث الفورى خلال ما يعادل ما هو متوافر فى عدة مكتبات للوصول



(شكل ٨ ــ ٩)

زادت مبيعات أجهزة التلفزيون وأجزائه المختلفة بالمقارنة بأجهزة المواصلات والأجهزة المنزلية .

SOURCE: Reprinted from the February 23, 1981 issue of *Business Week* by special permission,

إلى قضايا رئيسية أو آراء قانونية. إن إمكانية الحصول على كل من الصحف والمجلات والتلفزيون والمكتبة والوثائق وتقارير الأبحاث والسلع والخدمات والعناية الصحية والمصارف والمؤتمرات، دون أى مشقة ــ سوف يكون لها عظيم الأثر فى حياتنا فى المستقبل.

تطور مفاهيم المكتب والبيت :

من المحتمل أن يأتى الوقت الذى تكون فيه الفروق بين مفهوم البيت والمكتب أقل وضوحاً مما هى عليه اليوم؛ ففى المستقبل القريب سوف يكون إرسال البيانات واستقبالها فى المنزل أكثر إمكانية مما هى عليه الآن، حيث إنه فى أغلب الأحيان يكون مقر العمل بعيداً عن البيت. أما فى السنوات القادمة فمن المحتمل أن كلمة «العمل» لن تعنى «المكان» الذى تعمل فيه، إنما سوف تعنى «النشاط» الذى تؤديه.

أما فكرة «المكتب» الملىء بالأفراد الذين يتناقشون وجهاً لوجه فى أمور اجتماعية وعملية، هذه الفكرة ربما تتلاشى تدريجيًّا حتى يصبح مفهوم «المكتب» هو المكان الذى يكون به فرد وحده فى البيت، وأمام نهاية الحاسب الآلى يستطيع الوصول إلى الناس والبيانات التى يحتاج إليها عن طريق لمس مفتاح الجهاز. وفى هذه الفترة يمكن للفرد أن يتأمل فى طبيعة هذا التغير، و يتعجب من نوعية وأسلوب الحياة الشخصية والاجتماعية والعملية التى يمكن أن تنشأ نتيجة لتقنيات الاتصال.

الاستخدام المتغير للوسائل :

هناك عادة فارق واضح بين تقنيات الاتصال المختلفة، فمثلاً كانت الصحف تقدم لقرائها عبر التاريخ ملخصاً لما يحدث كل يوم، ورغم أن هذه الصحف وسعت من مدارك القراء باحتوائها تحقيقات ومواد أخرى، فإنه ظل المفهوم لدى القراء أنها مجرد أخبار.

وكان الفيلم السينمائى، أساساً، وسيلة ترفيهية، وكانت أغلب برامج الراديو والتلفزيون فى أول الأمر وسائل للتسلية والترفيه، وقد استخدمت الهواتف فى المجال الاجتماعى والتجارى على وجه العموم وسيلة بديلة للمحادثات المباشرة. أما المؤسسات مثل المكتبات والمتاحف فقد خدمت المترددين عليها عن طريق تقديم الوثائق التى تستخدم أساساً بوصفها مراجع، وإن كانت لها وظائف ترفيهية أقل أهمية.

وقد انعدمت إلى حد بعيد هذه الفوارق التقليدية، فالذين يملكون تلفزيوناً سلكيًّا يستطيعون الآن اختيار قنوات تذيع الموسيقى، تماماً كما يفعل مستخدمو الراديو، ولكن هذه البرامج تتميز بالمؤثرات البصرية المصاحبة للصوت. كذلك يمكنهم الحصول على قناة تعمل بمثابة لوحة إعلانات محلية، مثل تلك التى تعودنا أن نراها فى الصحف أو على اللوحات الحائطية فى الأسواق المركزية. وهنا قنوات أخرى فى التلفزيون السلكى تقوم بعرض بعض الأفلام التى يشاهدها من يدفع اشتراكاً معيناً حيث تبث عن طريق الأقمار الصناعية، كما أن هناك قناة أخرى تبث أسعار سوق الأوراق المالية، وأخبار وكالات الأنباء، والطقس المحلى.

بإضافة بعض الأجهزة غير المكلّفة وتحريك مفتاح التشغيل فى التلفزيون، فإنه يتحول إلى أداة لألعاب الفيديو. وبتوصيل التلفزيون بالحويسب الآلى يمكن للتلفزيون أن يصبح كتاباً مرشداً تعليميًّا للغة الفرنسية، أو لتدريس العلوم الاقتصادية وأحوال سوق الأوراق المالية، أو برمجة الحاسب الآلى. وبإضافة بعض الأدوات والبرامج لجهاز الهاتف يمكن تحويله ليصير جهازاً لنقل المعلومات السمعية.

ويمكن أن تعمل أجهزة الحاسب الآلى والهاتف والتلفزيون مجتمعة كصحف ومجلات وألعاب ومراجع وقوائم وفهارس وأشياء أخرى مختلفة، وبإضافة الجهاز الطابع يصبح الهاتف والتلفزيون والحاسب الآلى آلة طابعة لنسخ الأوراق، وفهرساً للبطاقات، ورفوفاً من الكتب والمراجع الطبية والقانونية. أما إذا وصل التلفزيون بجهاز الفيديو

الشريطى أو الأسطوانى فإنه يصير شاشة عرض سينمائية ، وإذا كان الشريط المعروض قد سجل بوحدة تسجيل الفيديو المحمولة ، فإن التلفزيون يصبح آلة عرض سينمائية منزلية وسجلًا «ألبوماً» للصور العائلية .

ولحداثة هذه التقنيات فإن الاتجاه إلى استخدامها مجتمعة لم يتحقق إلا نادراً ، وقبل أكثر من عشر سنوات علق «أدو ين باركر» على بداية هذا الاتجاه الذى رآه جديراً بالأهمية ؛ لأنه يعتقد أنه سوف يقود إلى :

«١ ــ زيادة فى كمية المعلومات المتوافرة للجمهور، وزيادة فى فعالية استخدامها ... حيث لا حاجة لتوزيع كل شىء على كل فرد من الجمهور.

٢ ــ تنوع أكبر فى أسلوب تكوين رزم المعلومات .

٣ ــ قدرة المستقبل على اختيار المعلومات التى يفضلها (من حيث التوقيت والمحتوى)،بدلاً من وجود مصدر رئيسى واحد يتحكم فى اختيار المعلومات وتجميعها و بثها .

٤ ــ تطور ممارسة التغذية الراجعة (بما أن الشخص المشترك يستطيع التخاطب مع النظام أو الجهاز ...) .

٥ ــ الراحة التامة للمستخدم ...»[٧] .

إن الفروق بين تقنيات الاتصال لا تتناقص تدريجيًا وفقاً للاتجاه الذى بدأ منذ سنوات عديدة [٨] ؛ فقد أخذ المستفيد من خدمات الاتصال يقوم بدور يتزايد نشاطه ، كما أن الوسائل التى كانت وثيقة الصلة بالاتصال الجماهيرى قد استخدمت بكثرة فى الاتصال الشخصى ، وبالعكس ، وربما يدل ذلك على مزيد من التحول الأساسى فى طبيعة استخدام هذه التقنيات فى المستقبل القريب .

اقتصاديات تقنيات الاتصال الحديثة :

إن جميع مبيعات تقنيات الاتصال ، إضافة إلى المبالغ التى أنفقت على هذه التقنيات ، مقارنة بالبنود الأخرى ، قد زادت زيادة باهظة فى السنوات الأخيرة. ففى

عـام ١٩٨٠م، على سـبـيـل المثال، بيع حوالى عشرة آلاف جهاز تلفزيون ملون، وقياساً على ذلك سوف ترتفع المبيعات عام ١٩٨٥م إلى خمسة عشر مليون جهاز، وفى المدة نفسها يتـوقـع أن يـصـل حـجـم المـبـيـعـات فى أجـهـزة الـتـلفزيون وأجهزة الفيديو الكاسيت والأسـطـوانـى إلى ثـلاثـة أضـعـاف الـرقـم الحالى[٩]. وتشير بعض الأرقام إلى أنه فى عام ١٩٨١ كـانـت حـصـيلة مبيعات صناعة الأفلام ٢,٨ بليون دولار، بينما صرف حوالى خمـسـة بـلايين دولار على وسـائـل الترفيه الإلكترونية، و بليون دولار على ألعاب الفيديو المنزلية[١٠].

فى حين أن تـكـلـفـة لـعبة الفيديو، أو حضور السينما، أو حتى شراء جهاز راديو أو تلفزيون ــ تقع فى حدود إمكانية معظم المستهلكين، إلا أن التقنيات الأكثر تطوراً أغلى بـكـثير من ذلك. إن ثمن الحاسب الآلى المنزلى ــ مع ما يلزم لنقل المعلومات واستقبالها عـن طـريـق استخدام الهاتف ــ يتراوح ما بين ٣٠٠ دولار إلى ٦٠٠٠ دولار مع الجهاز الـطـابـع، فى حين أن أسـعـار الـفـيـديو وجهاز تسجيل الأسطوانات قد انخفضت بشكل واضـح، وظـل الـسـعـر الأسـاسى حـوالى ٥٠٠ دولار. أما سعر هوائى الأقمار الصناعية والشاشة الكبيرة وجهاز العرض التلفزيونى فأكثر من ذلك بكثير.

ويحتمل أن تزيد المبالغ الباهظة اللازمة لشراء بعض تقنيات الاتصال المتقدمة من الـفـجـوة بين مـن «يـمـلكها» ومن «لا يملكها» وذلك داخل المجتمع الأمريكى، إن لم يـكـن على مـستوى العالم كله. و يتضح أن الذين يملكون المصادر المالية هم القادرون على الحـصـول على الآلات والأجـهـزة، و بالتالى يكونون أكثر استطاعة فى الحصول على المعلومات واستقبالها من أولئك الذين لا يملكونها.

وفى معرض التعليق على هذه القضية، قال «ألفرد سمث Alfred Smith» مؤكداً:

«موردنـا الأول الـيـوم هـو المـعـلـومـات، والمعرفة هى الثروة الأساسية للأمم والقاعدة الهامة لـقـوتـهـم، إن الـطـريـقـة الـتـى نـتـبـادل بـها الرسائل، ونحدد مواقع المعلومات اليوم هى أساس الاقتصاد»[١١].

وفى مناقشته الموضوع نفسه لاحظ «باركر» ما يلى :

«إن تطوير تقنية جديدة لتخزين ومعالجة ونشر المعلومات يطرح مدلولات اجتماعية وسياسية ذات أهمية .... صحيح أنه لايوجد تطابق تام بين المعلومات والنفوذ، لكن بالرغم من ذلك نجد أن المعلومات وكذا القدرة على معالجة هذه المعلومات تسهم بجلاء فى إضفاء القوة بدرجة كبيرة، إلى حد أنه ـ إذا تساوت كل الظروف ـ فإن الخدمات الإعلامية الراقية المقدمة لمختلف قطاعات السكان يمكن أن تزيد من قوتهم السياسية، خاصة إذا ما أتيح لهم أن يكتشفوا أين وكيف يطبقون مثل هذا الضغط السياسى بكفاءة تامة أثناء التعبئة الانتخابية»[١٢].

وبقدر ما تمنح هذه التقنيات للأفراد والمجتمعات من قدرة اقتصادية للتأثير فى حياتهم أو حياة الآخرين، بقدر ما سوف يكون لها من تطبيق هام فى سلوك الإنسان فى الأجيال القادمة[١٣].

تقنية الاتصال ونوعية الحياة :

عند استعراض التغيرات الظاهرة فى أشكال تقنية اتصالاتنا عبر السنين، قد يكون من المناسب أن نتساءل إلى أى مدى تغيرت وظائف هذه التقنيات. ليس هناك شك فى أن تقنية معالجة البيانات اليوم أصبحت أسرع وأكثر مرونة وأفضل فى العرض ممّا كانت عليه فى السابق. فإلى أى مدى إذن عملت هذه التغيرات على تحسين نوعية الحياة؟ وإلى أى حد ازداد مقدار ما نعلمه نتيجة لاستخدام التقنية المتوافرة لنا فى أى وقت؟ وما مدى تمتعنا بجميع وسائل الاتصال الحديثة؟ هل أصبحنا أفضل تنظيماً وأفضل إعداداً باستخدامنا تقنيات التخزين والاسترجاع؟ وبشكل عام، هل أصبحت قراراتنا أفضل نتيجة للتقنيات المتطورة؟ إلى أى مدى ازدادت سعادتنا؟ هل تحسنت نوعية الاتصال وطبيعة الحياة الإنسانية فى جميع المجالات؟

فى غمرة دهشتنا وحماسنا لاقتناء التقنيات الحديثة ينبغى ألآ نهمل مثل هذه الاعتبارات . إن مثل هذه الأسئلة تذكرنا بأن تقنيات الاتصال، بعد كل هذا، ليست أكثر من امتداد لقدراتنا وواجباتنا وإمكانياتنا فى الاتصال، **فهى** لا تحقق أكثر من عرض البيانات ونقلها أو خزنها أو مضاعفتها أو تضخيمها، **ونحن** الذين نجمعها ونبتكرها . إن طبيعة وأهمية هذه البيانات ومجالات استخدامها تعتمد، فى نهاية المطاف، **علينا نحن** أكثر مما تعتمد على هذه التقنيات .

الخلاصة

لتقنيات الاتصال تراث ممتع طويل يتمثل فى أول رسوم على جدران الكهوف وفى الاستخدام البدائى لإشارات الدخان. **تقنية الاتصال** هى النعت أو التعريف الملائم لأى جهاز أو آلة أو وسيلة، تساعد على إنتاج البيانات وتوزيعها ومضاعفتها وانتشارها وتخزينها وعرضها واستقبالها. هذه الآلات تعمل على زيادة طرائق إرسال رسائلنا واستقبالها، خصوصاً ما يتعلق منها بالبصر والسمع .

لقد تغيرت أشكال التقنيات بشكل كبير منذ أقدم العصور، ويمكن أن نتنبأ بزيادة مثيرة فى التغير الذى سوف يحدث فى السنوات القادمة. وهذه التغيرات يُتوقَّع أن تحمل عدداً من المدلولات التى قد تؤثر على سلوك الإنسان. ومن هذه التغيرات ازدياد توافر البيانات، وزيادة القدرة على تخزينها وتسجيلها، وذوبان الفوارق بين تقنيات الاتصال والمواصلات، وتغير مفاهيم البيت والعمل، واختفاء الحواجز بين تقنيات الاتصال المختلفة، وتفاوت القدرة على الحصول على تقنيات جديدة بسبب العوامل الاقتصادية. إن تأثير أشكال التقنيات الحديثة على طبيعة الحياة يعتمد فى نهاية الأمر على الطرق التى نتبعها فى استخدام البيانات .

1. For a useful history of the development of communication technology upon which this summary is based, see George N. Gordon, "Communication," in *World Book Encyclopedia* (Chicago: World Book, 1981), Vol. 4, pp. 711–723, and Colin Cherry, *World Communication: Threat or Promise? A Socio-Technical Approach* (New York: Wiley, 1971), pp. 29–56. Summaries of major inventions and technological advances are provided by Wilbur Schramm, *Mass Communications* (Urbana, IL: University of Illinois Press, 1960), pp. 5–7; Edward J. Whetmore, *Mediamerica* (Belmont, CA: Wadsworth, 1979), pp. 36–37, 74–75, 96–97, 142–143, 197; and Michael G. Real, *Mass Mediated Culture*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.
2. Cf. Don L. Cannon and Gerald Luecke, *Understanding Communications Systems* (Dallas: Texas Instruments Learning Center, 1980), pp. 1.8–1.19.
3. Marshall McLuhan was perhaps the first to talk extensively of media as extensions of man. See especially, *Understanding Media* (New York: McGraw-Hill, 1964).
4. See J. Wicklein, "Wired City, U.S.A.: The Charms and Dangers of Two-Way TV" in *Mass Media Issues, Analysis and Debate*, George Rodman, ed (Chicago: Science Research Associates, 1981), pp. 242–251.
5. Lewis M. Branscomb, "The Electronic Library," *Journal of Communication*, **31**, 1, (1981), pp. 48–149.
6. The program categories are based upon an informal analysis of programs listed in *80 Micro: The Magazine for TRS-80 Users*, **32**, (September, 1982), and Charles D. Sternberg, *Using the TRS-80 in Your Home* (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1980).
7. Edwin B. Parker, "Information Utilities and Mass Communication," in *The Information Utility and Social Choice*, ed by. H. Sackman and Norman Nie (Montvale, NJ: AFIPS Press, 1970), p. 53.
8. See discussion in Richard W. Budd and Brent D. Ruben, *Beyond Media* (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979), especially pp. 128–137.
9. "TV: A Growth Industry Again," *Business Week* (February 23, 1981), p. 89.
10. "Games That Play People," *Time* (January 18, 1982), pp. 50–58.

11. Alfred G. Smith, "The Cost of Communication," presidential address, International Communication Association, (1974). Abstracted as "The Primary Resource," in *Journal of Communication*, **25,** (1975), pp. 15–20.
12. Edwin B. Parker, *Op. Cit.*, p. 51.
13. For further discussion of the issues of communication technology and political and social control, often referred to as the "world information order," see the special section of the *Journal of Communication*, **29,** 1, (Winter, 1979), pp. 143–207. And *World Communication*. Colin Cherry, (New York: Wiley, 1971), especially Chapters 3–6.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Abel, V. "Electronic Playthings." *Apartment Life*, (Dec. 1980), 41–48.

Bagdikian, B.H. "Newspapers Face Troubles, But They'll Still Be a Good Deal." *Next*, 40–45.

Branscomb, L.M. "The Electronic Library." *Journal of Communication*, **31,** (Winter 1981), 143–150.

Budd, Richard W. and Brent D. Ruben. *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Cannon, Don L. and Gerald Luecke, *Understanding Communications Systems*. Dallas: Texas Instruments Learning Center, 1980.

Cherry, Colin. *World Communication: Threat or Promise?* New York: Wiley, 1971.

Compaine, B.M. "Shifting Boundaries in the Information Marketplace." *Journal of Communication*, **31,** (Winter 1981), 132–142.

DeFleur, Melvin L. *Theories of Mass Communication*. New York: McKay, 1970.

deSola Pool, I. "Technology and Change in Modern Communication." *Technology Review*, (1980), 64–75.

Electronic Games. New York: Reese 1982.

"Games That Play People." *Time*, (January 18, 1982), 50–58.

Gordon, George. "Communication." In *World Book Encyclopedia*, Vol. 4, Chicago: World Book, 1981, 711–723.

Interface Age. Cerritos, CA: McPheters, Wolfe and Jones.

McLuhan, Marshall. *The Mechanical Bride*. New York: Vanguard Press, 1951.

———. *Understanding Media*. New York: McGraw-Hill, 1964.

Meyer, K.E. "Radio's Born-Again Serenity." *Next*, 52.

Navasky, V. "Books as We Know Them (1) May or (2) May Not Survive." *Next*, 59–61.

Parker, Edwin B., "Information Utilities and Mass Communication," in H. Sackman and Norman Nie, *The Information Utility and Social Choice*. Montvale, NJ: AFIPS Press, 1970.

Popular Computing. Peterborough, NH: McGraw-Hill Real, Michael R. *Mass Mediated Culture*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.

Sandman, Peter, David Rubin, and David Sachsman. *Media*. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.

Schramm, Wilbur. *Mass Communications*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1966.

Sigel, Efrem. *Videotext*. New York: Harmony, 1980.

Smith, Alfred G., "The Cost of Communication," Presidential Address, International Communication Association, 1974. Abstracted as "The Primary Resource," in *Journal of Communication*, 25, (1975), 15–20.

Smith, Anthony. *Goodbye Gutenberg*. Oxford, England: Oxford University Press, 1980.

"TV: A Growth Industry." *Business Week*, February 23, 1981, 88–102.

Whetmore, Edward J. *Mediamerica*. Belmont, CA: Wadsworth 1979.

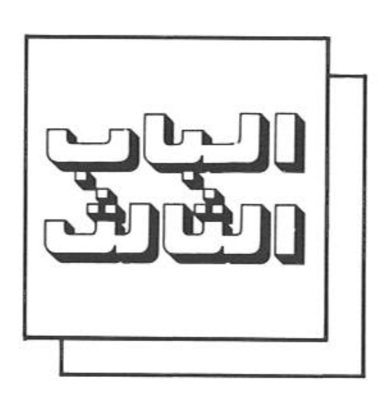
Wicklein, J. "Wired City, U.S.A.: The Charms and Dangers of Two-Way TV." In George Rodman, *Mass Media Issues, Analysis and Debate*, Chicago: Science Research Associates, 1981, 242–251.

Williams, Raymond. *Television: Technology and Cultural Form*. NY: Schocken, 1975.

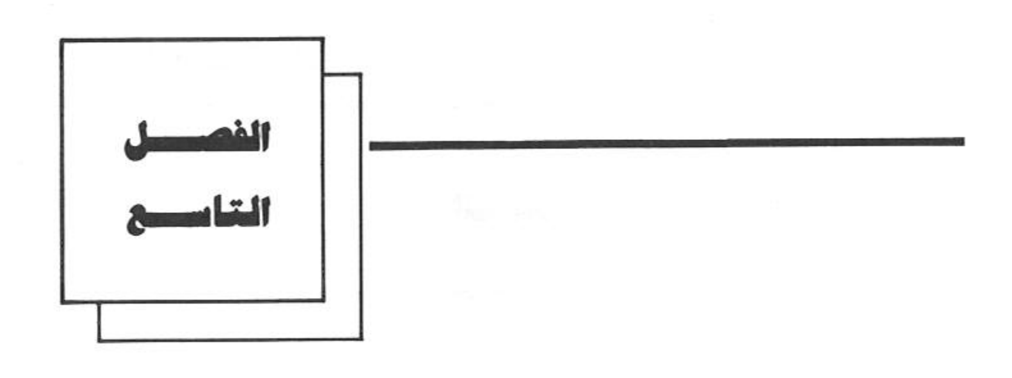
Willis, Jerry, *Peanut Butter and Jelly Guide to Computers*. Beaverton, OR: Dilithium, 1980.

Wright, C.R. *Mass Communication*. New York: Random House 1959.





استخدام المعلومات ونتائجها



الفرد

ترجمة

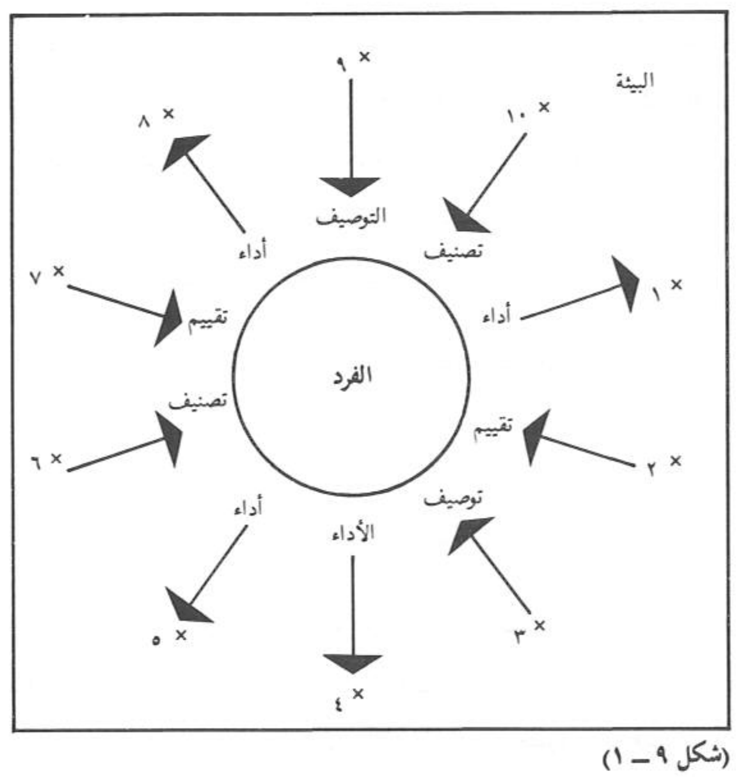
د. مصطفى محمد عيسى فلاته

الفــــرد

تقــديم :

ناقشنا فى الباب السابق مصادر المعلومات اللفظية وغير اللفظية، والطريقة التى يتم من خلالها استقبال المعلومات ومعالجتها، وكذلك ناقشنا دور تقنيات الاتصال فى زيادة قدرتنا على إدراك كل هذه المصادر. لقد كان تحليلنا أثناء فحصنا لتلك الجوانب من عملية الاتصال يتسم بالدقة فى طبيعته؛ ذلك أننا كنا نعطى اهتماماً خاصًا للجوانب الشخصية من الاتصال، مثل : اللغة، اللغة المصاحبة، المظهر، الإيماءة، الاختيار، الذاكرة، الحاجات الشخصية، مصداقية المصدر، البيانات، التنظيم، وسائل الاتصال الشخصى والجماهيرى، مع التركيز على الدور الذى تقوم به كل واحدة مما ذكرنا فى العملية كلها. لقد كان اختبارنا للاتصال يميل أيضاً لأن يتسم بالثبات، حيث إنه كان ينبغى علينا فى سبيل تحليل كل عنصر على نحو منفرد أن «نوقف» العملية كلها.

بيد أنه فى هذا الباب سوف يتسم تحليلنا بنظرة شمولية وحركية «دينامية»، مع التوسع فى المناقشات السابقة لتوضيح القاعدة العريضة للاتصال باعتباره عملية دائمة ومستمرة بالنسبة للأفراد، والجماعات والمنظمات والثقافات والمجتمعات على حد سواء. وسوف ينصب اهتمامنا فى هذا الفصل على الفرد، والاستخدام الشخصى للمعلومات، ونتائجها : الفعل ورد الفعل، التعلم والمسح، تنمية الهوية ومفهوم الذات، تعريف التوتر والتخفيف منه، إنشاء الشبكات، التنشئة الاجتماعية، والنفوذ.



(شكل ٩ ــ ١)

إننا نستخدم البيانات لوصف وتصنيف وتقويم الأشياء والأشخاص والحالات التى تحيط بنا، وعندما نتفاعل مع الأحداث استناداً إلى ردود الفعل فإننا بذلك نحدث رسالة تعمل على استكمال دائرة المعلومات.

الفعل ورد الفعل :

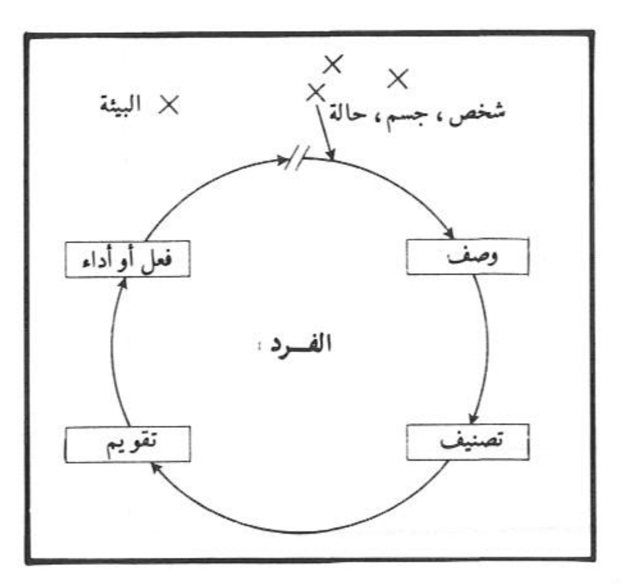
خلال حياة الإنسان التى تتميز بالحيوية والحركية (الدينامية)، لا ينبغى للأفراد اختيار البيانات فقط من بيئتهم أو تفسيرها والاحتفاظ بها، بل يجب عليهم ــ بالإضافة إلى ذلك ــ أن يستخدموا تلك المعلومات الناتجة عن ذلك،والتى يحصلون عليها باعتبارها أساساً أو منطلقاً لسلوكهم. ومن الطبيعى أن الاضطلاع بهذا النشاط يتطلب منا أن ننظر إليه باعتباره حلقة فى سلسلة معالجة البيانات، حيث تستخدم تلك البيانات أساساً للوصف والتصنيف والتقويم والأداء.

يبدأ استعمالنا للبيانات بالوصف فى كل حالة تقريباً، وذلك لتحديد طبيعة وخصائص ومظهر وحجم وتكوين وجوهر ولون الشيء، وكذلك الموقف أو الشخص، هذا ويعد الوصف أمراً أساسيًّا لكثير من الوظائف الاتصالية الأساسية مثل التنقل، والبحث عن الطعام، والتودد أو (التملق)، تماماً كأهميته فى خلق العلاقات والمجموعات والتنظيمات أو المجتمعات.

ومن الواضح أنه بمقدورنا أن نجرى عملية التصنيف اعتماداً على ما استخدمنا من أوصاف سابقة، وعندما نصنف شيئاً ما فإننا نقارن ملاحظاتنا الحديثة بالمعلومات التى نختزنها فى ذاكرتنا من تجاربنا السابقة، لكى نقرر أين يقع الشخص أو الشيء أو الحدث بالنسبة لشبكة الدلالات اللفظية لدينا.

من خلال **التقويم**، وهو استخدام ثالث للبيانات، باستطاعتنا تحديد مدى العلاقات الممكنة بين الأشياء والمواقف أو الأشخاص، ومن ثم نقرر ما الأفعال أو ردود الأفعال الملائمة أو الواجب اتخاذها. وثمة خطوة رابعة فيما يتعلق بدورة معالجة المعلومات، وهى التى تتضمن ابتكار البيانات وتتلخص فى قيامنا بأفعال لفظية أو غير لفظية معينة فى البيئة المعينة، تعتمد على وصفنا وتصنيفنا وتقويمنا لها. وبعد أن نقوم بالعمل نعمد إلى جمع البيانات لتقوم مقام «التغذية الراجعة» لمراقبة وتقويم مدى تأثير تلك القرارات. وبذلك نجد أنفسنا مرة أخرى وقد اشتركنا فى دورة التوصيف، والتقويم، ثم إعادة التقويم، وأخيراً الأداء.

نستطيع أن نوضح هذه الدائرة بالنظر إلى النشاط اليسير فى المثال التالى: تخيل لبرهة أنك فتحت باب غرفتك فى الفندق الذى تنزل فيه، وغادرتها إلى الممر باحثاً عن مكان هادىء لكى تسترخى فيه لقضاء عشر دقائق متبقية على موعد عشائك. خلال تجوالك فى الممر لاحظت كرسيًّا أمامك. فى الواقع أنك لا تلاحظ كرسيًّا، بل تلاحظ بدلاً من ذلك شيئاً ماديًّا من وجهة نظر معينة.

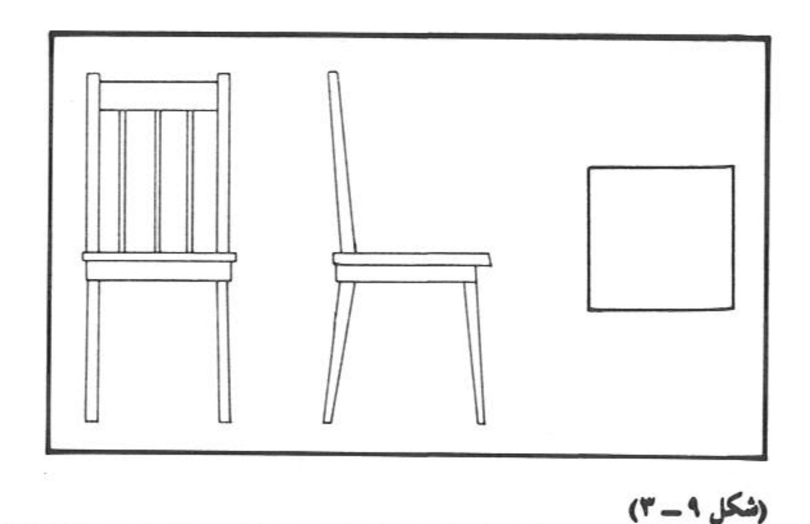


(شكل ٩ ــ ٢) دورة معالجة المعلومات

واستناداً إلى الخصائص المرئية لذلك الشيء فإنك تستنتج وجود أجزاء منه لا تستطيع رؤيتها . ربما كان بمقدورك فقط أن تكمل قائمتين لذلك الكرسى ــ على سبيل المثال ــ متصلتين بما يبدو أنه مستوى أفقى بسمك بوصة واحدة . ولما كان ذلك الجسم على سطح مستوٍ، فسوف تكون فيما يبدو فى أمان إذا استنتجت أنه من المحتمل أن تكون هناك أرجل إضافية أخرى لا يمكن رؤيتها ، بسبب موقعك الذى تنظر منه بالنسبة لذلك الشيء .

إن القول بأن لذلك الجسم أربعة قوائم لا ينفى احتمال ألا يكون ذلك الشيء منضدة ، بل زرافة . وتصبح هناك ضرورة لجهود أخرى لتحديد تركيب ذلك الشيء وتكوينه وحجمه وزخرفته .

وعندما تستمر فى معالجة البيانات وتستنتج المعلومات ، فإنك أخيراً سوف تقوم بتصنيف الشيء على أنه كرسى ، بوصفه «شيئاً يستخدم ــ للجلوس عليه» . وخلال



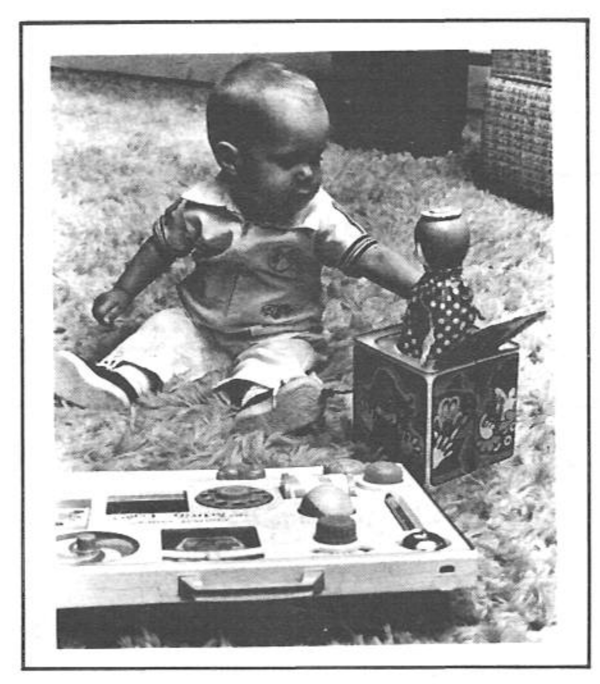
(شكل ٩ ــ ٣)

عـندما نلاحظ شيئاً ما مثل كرسى ، فإننا نستنتج من واقع خبراتنا السابقة خواصه ومواصفاته والأجزاء التى يتكون منها ، حتى تلك التى لا نستطيع فى معظم الحالات رؤيتها .

ذلك الجزء من الثانية الذى تستغرقه هذه الحلقة لمعالجة المعلومات فإنك تلاحظ الكرسى وتسير إليه ، وتجلس عليه ، تملؤك ثقة تامة بأن هذا (الشىء) قادر على تحمل وزنك .

و بتغيير طفيف فى الظروف فإن حصيلة المعلومات التى عولجت (فى المثال السابق) ربما تقود إلى نتائج مختلفة تماماً . فعلى سبيل المثال ، إذا كان الممر مشغولاً بحشد كبير من الناس ، فيما كنت على عجلة من أمرك ، فقد ينصرف انتباهك إلى محاولة تجنب الكرسى بدلاً من الجلوس عليه . وفى مثل هذه الحالة سوف يكون الهدف اجتياز الكرسى ، دونما أدنى تفكير فى أنه «شىء يمكن الجلوس عليه» . وهكذا سيكون الكرسى «شيئاً ثابتاً ينبغى تجنبه» ، وسوف تعمل على التحرك سريعاً لتخطيه .

و يبدو واضحاً من المثال الذى ضربناه ، أن الأسلوب الذى نعتمد عليه فى معالجة المعلومات المتعلقة بالظروف والحالات والناس والأشياء ، هو أسلوب واحد لا يتغير. وإذا شاهدت أشخاصاً يسيرون فى اتجاهك بإحدى ردهات الفندق ، فإن مظهرهم



(شكل ٩ ــ ٤)

عندما نستجيب للظروف المتعددة فى بيئتنا وكذلك للأشياء والأشخاص ، فإننا ننمى شبكاتنا الدلالية الذاتية وكذلك التخطيط والتصور الذى (نحمله) للعالم .

الخارجى والتعبيرات التى تبدو على وجوههم وحركات أعينهم وأفعالهم واستخدامهم للزمان والمكان ــ كل ذلك يقدم لك أساساً لقدر من البيانات لا تختلف عما حصلت عليه من خصائص الكرسى ، إن سلوكهم غير اللفظى (وربما اللفظى) يمكن أن يقدم معلومات توحى بأعمارهم وجنسهم وعرقهم ودرجة جاذبيتهم ، وربما مقدار استعدادهم للدخول فى حديث اجتماعى .

وإذا ما بدا لك نتيجة لتوصيفك وتصنيفك وتقييمك للشخص ، أنه يميل إلى تكوين علاقات ، وأنه يميل إلى تنمية روح الصداقة والاحترام ــ فقد تعمد إلى أن تتبادل معه الابتسامة والنظرات ، أو الحديث . أما إذا كنت على عجل وتتجه لتسليم مفتاح الغرفة

فى الفندق، وقد انصرف جل اهتمامك للحاق بموعد إقلاع الطائرة، فإنك سوف تتعامل مع الأشخاص الذين تصادفهم فى ردهة الفندق، تماماً كما حدث لك فى مثالنا السابق عن الكرسى. إنك تتصرف تجاههم وكأنهم أشياء فى طريقك تسعى لأن تتجنبهم، هذا على أن يؤخذ بعين الاعتبار الفارق الأساسى بين الأشخاص والأشياء، حيث إن الأشخاص يتحركون بينما الأشياء الجامدة لا تتحرك. وهكذا فإن مصادر المعلومات التى تهمنا بالنسبة لحالة خاصة سواء كانت تتعلق بأشخاص أم بأشياء أم بحالات، هى أن تتوافق فى خطوات متوازنة فى عملية الوصف أو التصنيف أو التقويم ومن ثم اتخاذ القرار. ونظراً لاختلاف الأهداف والاحتياجات والعادات إلى جانب أمور أخرى، فإن ناتج هذه الدائرة ربما اختلف كثيراً من حالة إلى أخرى.

التعلم والتخطيط :

كما يشير «أو. ج. هارفى» فى مستهل كتابه إلى أن: «قيام الفرد ببناء وتنظيم وإدراك المواقف ذات الصلة به شخصيًّا،يعد (الآن) أحد المعتقدات الأكثر رسوخاً لعلم النفس»[1]. وخلال كل لحظة نكون فيها مستغرقين فى الإحساس وفى تكوين مفاهيم وفاعلية، ومتفاعلين مع الأشياء والأشخاص والأحداث الموجودة فى بيئتنا، فإننا فى الوقت نفسه نكون منهمكين فى نشاط آخر أكثر دقة وبراعة وذى نتائج طويلة الأمد وهى أكثر أهمية لنا. وتبعاً لما نعمد إليه من استجابات للبيانات المهمة للظروف المتعددة التى نواجهها، فإننا أيضاً نطور ونحسن شبكاتنا الدلالية الذاتية (الداخلية) وكذلك **تخطيطنا والصور الذهنية** للعالم الذى نعيش فيه، **وقواعد** السلوك المناسبة لها. ويتم تطوير تلك الصور والقواعد وذلك التخطيط على مر الزمن بطريقة معقدة جدًّا. وهذه العملية تبدأ فى سن مبكرة جدًّا[2]:

> إن الطفل حديث الولادة لا يملك القدرة على الكلام، أو التعبير بالرموز، والفهم أو تحقيق انتقال ماهر. وليست لديه مفاهيم أو كلمات أو أفكار، ولا يملك كذلك أدوات الاتصال،

وليست لديه خبرات حسية ذات مغزى ولاشىء من الثقافة. إن المولود الجديد لا يبتسم أبداً، وهو لايفهم عبارات الحب الموجهة إليه من أمه ولا يعى البيئة من حوله[3].

عادة ما نبدأ فى تعلم كل ما يدور فى بيئتنا وكافة علاقاتنا بها، ونحن مزودون بإمكانيات تسهل لنا ذلك، ولكننا فى الوقت ذاته محدودون بحدود الطاقات الفسيولوجية والعقلية التى ورثناها.

ويمر بالطفل وقت طويل وهو يرى أشكالاً وألواناً متعددة تمر أمام عينيه وكأنها صورة واحدة لا تتغير. وهذه الصورة التى يراها الطفل ليست كالصورة التى نراها نحن والتى تتألف من عدة وحدات منفصلة، حيث نستطيع أن نتخيل كل صورة وأن نعطيها اسماً، وفوق ذلك بوسعنا أن نجمعها فى أذهاننا بطرق أخرى.

عندما نرى كرسيًّا فى غرفة، نستطيع بسهولة أن نتخيله فى مكان آخر من الغرفة، أو فى غرفة أخرى، أو قائماً بذاته، أما بالنسبة للطفل فالكرسى بالنسبة له جزء لا يتجزأ من الغرفة التى يراها. وهذا ربما كان السبب ــ أو أحد الأسباب ــ فى تفسير: لماذا حين تخفى شيئاً عن طفل صغير السن، فإن ذلك الشىء يصبح لا وجود له بالنسبة إليه. وهذا ــ من وجهة أخرى ــ ربما كان أحد الأسباب وراء فكرة بعض الألعاب، حيث نخفى اللعبة عن نظر الطفل ثم نظهرها فجأة، وهى ألعاب مليئة بالمتعة للأطفال الصغار، وقد تسهم كثيراً فى تنمية قدراتهم نحو تفهم هذا العالم[4].

إن إدراك الطفل الرضيع لوالده ووالدته وللطعام والأشياء التى يحتمل أن تكون مصادر لإشباع حاجاته، ربما يمثل أول العناصر لإقدام الطفل نحو صنع التفاصيل لمعظم الأشياء مدى حياته. وسوف ينمو تصور الطفل للعالم من حوله على نحو تدريجى، بحيث يأخذ فى حسبانه اتساع مداركه وخبراته للبيئة من حوله. وسيتسع نطاق انتباه الطفل من الأصابع والأيدى والفم ليشمل الألعاب من حول مهده ومن ثم إلى البيئة الطبيعية ذاتها، وهكذا تستمر دائرة التفاصيل فى الاتساع لمعرفة المزيد والمزيد من الأشياء الموجودة فى غرفة الطفل، ثم فى الغرفة المجاورة بالمنزل، والمنطقة المجاورة، ثم



شكل (٩ ــ ٥)

فى الحى ، وأخيراً تشمل الدولة والعالم بأكمله . وفى الوقت نفسه فإن الطفل ينمى قواعد اتصال ذات مغزى لعلاقته الاجتماعية ، بدءاً بعائلته فأصدقائه ، فالأقارب ، فالمعارف ، فالمدرسين فالأقران والزملاء فى العمل ... إلخ .

إن الطريقة التى ينمو بها انطباعاتنا الذهنية وتصورنا وقواعد الا تصال ، لعلى جانب كبير من التعقيد . فهذه الانطباعات الذهنية ليست ــ بكل يسر ــ نتيجة لتراكم البيانات التى تعرضنا لها ، على الرغم من أن هذه البيانات ذات دور رئيسى[٥] . فمن حيث المبدأ كثير مما نطلق عليه انطباعاً ذهنيًا ، وتصوراً ، قواعد ، أبنية ، أو شبكات دلالية ــ هى كلها نتائج المعلومات لجهودنا للتكيف مع البيانات التى واجهتنا مدى حياتنا[٦] .

وخلال عملية البرمجة الذاتية الدقيقة التى تأتى نتيجة الا تصال ــ فإننا نكتسب القواعد والتفاصيل والانطباعات الذهنية وتداعى المعانى التى توجه سلوكنا فى جميع

المواقف، إن القواعد التى نمت فى داخلنا وكذلك تخيلاتنا وتصوراتنا ترشدنا ـ سواء كنا واعين لذلك أم غير واعين ـ إلى ما يجب أن نقوله ومتى نقوله وكيف نتفاعل فى ظل هذه الحالات أو تلك، وكيف نميز بين موقف معين لشخص ما وموقف معين لشخص آخر، وما الذى يجب أن نركز عليه انتباهنا وما الذى يمكن أن نتجاهله، وما الذى يجب أن نعطيه قيمة وما الذى يجب أن نزدريه، ومن هم الأشخاص الذين ينبغى أن نبحث عنهم ومن أولئك الذين يجب أن نتجنبهم، وماذا ومن نصدق.

وتعد تصوراتنا بمثابة وسائلنا الهامة فى البحث والتنقيب فى بيئتنا الرمزية والطبيعية المحيطة بنا، كما أنها تعد الأساس لتصرفاتنا باعتبارنا بشراً؛ فهى تساعدنا على الفعل ورد الفعل، وهى أيضاً تساعدنا فى حمل معرفتنا عن بيئتنا خطوة إلى الأمام من حيث الزمن. إن تجاهل قيمة الدور الذى تقوم به تصوراتنا للأشياء سوف يجعل كل خبرة جديدة تماماً ومحيرة فى الوقت نفسه.

و يبدو مغزى التصورات واضحاً إذا استعرضنا عملية يسيرة مثل وضع مفتاح فى قفل أو عملية فتح باب غرفة. إن تصورنا للأ بواب وما نعرفه من قواعد فتح الباب أو الأ بواب يرشداننا إلى كيفية استعمال اليد، وما إذا كان علينا أن ندفع أو نسحب الباب لفتحه. وكما هو واضح فسوف يكون من المتعذر فى حالة غياب خبرتنا ومعلوماتنا السابقة أن نتمكن من فتح الباب، و بذلك فإننا سوف نحتاج إلى خبرات جديدة تماماً. وعلى فرض أن معلوماتنا عن الباب وهيكله وشكله ووظيفته لم تكن فى ذاكرتنا وتصوراتنا من قبل، فإن مواجهتنا للموقف الذى يتطلب منا فتح الباب تفرض توافر خبرات سابقة هى أن نحدد الباب من بين الأ بواب الأخرى، وأن نضع تلك المعلومات والحقائق فى مخيلتنا كخطوة أولى.

وتقوم التفاصيل بدور مماثل فى معاملاتنا مع الآخرين وفى علاقاتنا مع أنفسنا داخل بيئاتنا المختلفة. فالتحية التقليدية القائمة على المصافحة ثم إردافها بـ «كيف

الحال» و «أنا بخير شكراً» هى عملية يسهل القيام بها، ويحدث ذلك لأن إطار مفهومنا للاتصال وقواعده يتيح لنا أن نصنف موقفاً معيناً كما لو كان يطابق حالة أخرى حدثت فى الماضى وتعلمنا خلالها قواعد التحية. كذلك فإن ما نحتفظ به من قواعد يبين لنا متى تكون عبارة «أهلاً! كيف الحال» عبارة مكررة، ومتى يريد الشخص فعلاً أن يعرف مزيداً من المعلومات المفصلة عن صحتنا البدنية أو العقلية.

خصائص المخططات والتصورات والقواعد :

نبدأ فى تعلم البيانات المهمة منذ عهد الطفولة كما نتعلم ماذا تعنى بالنسبة للآخرين من حولنا، خاصة أولئك الذين نعتمد عليهم، وكيف نفسر تلك البيانات بأنفسنا. وعندما نُدخل إلى ذاكرتنا العديد من الرموز ومعانيها والتى تعد مهمة فى سبيل تفاعلنا مع البيئة من حولنا، فإن هذه السلسلة من المعانى هى القاعدة التى نبنى عليها تصورنا للعالم من حولنا.

ومن هذا المنطلق فإن المخططات والتصورات هى عموميات للبيئة المجردة والتى تقوم على ملاحظاتنا واستنتاجاتنا، بعضها ينحدر من خبراتنا الأولية، فيما يعود الكثير منها إلى ما نحصل عليه من خبرات عن طريق والدينا، وأقراننا ومدرسينا ووسائل الاتصال والإعلام الأخرى.

فعلى سبيل المثال، نتعلم القراءة والكتابة، ونتعلم الجمع والطرح، وكذلك نبدأ فى معرفة كيف تعمل الأشياء وأين تقع، وماذا يجب أن يفعل الناس وما ينبغى أن يتجنبوه، وماذا يعنى أن يكون الفرد ذكراً أو أنثى، وكثيراً ما نبحث عن جدوى لأشياء تهمنا ونتحدث عنها، ونتعلم كيف نكون زبائن، ونتعلم ماذا يعمل الناس فى وظائفهم وأعمالهم المختلفة، يحدث كل ذلك بمنتهى اليسر ولا نشعر بهذا النشاط إلا فى حدود ضيقة [٧].

مثل كثير من الخصائص الإنسانية الأخرى نجد أن قدرتنا على القيام بالتخطيط ما هى إلا عبارة عن نعمة إلهية ممزوجة. فلدى التأكيد على مصادر القوة الواضحة وكذلك القيم الخاصة بقدرتنا على بناء عالمنا الذاتى، فإنه من المحتمل جدًّا أن نتغاضى عن بعض أوجه القصور والخلل الوظيفى لهذه القدرة. و يأتى فى مقدمة هذه الاحتمالات ــ حقيقة ــ أنه بمجرد أن تكون مخططاتنا محددة بوضوح، و بعد أن تضفى عليها صفة الذاتية، فإنها فى الغالب تتخذ خاصية موضوعية هادفة. وغالباً ما تبدو لنا وكأنها حقيقة واقعة لدرجة ننسى فيها طبيعتها الرمزية، بل ننسى فى كثير من الوجوه أنها من صنعنا وإبداعنا الشخصى.

ونادراً ما نهتم بما إذا كان لورقة النقد من فئة الدولار قوة شرائية معينة، أو للمعانى التى ترمز إليها كلمات، مثل: كلب أو أم، و بروتستانتى أو كاثوليكى، وديموقراطى أو جمهورى، وابن أو أب. ذلك لأننا قد كوّنا تصوراً وتفصيلاً كاملاً داخلنا عن ورقة الدولار والأم والأب والكاثوليكيين.. إلخ، بحيث يبدو من خلال سلوكنا وكأن ما لدينا من رموز تفصيلية وتصورات، هى فى الواقع مطابقة تماماً للأشخاص والأشياء والمواقف أو حتى الأفكار التى تشير إليها.

وتحدث هذه المشكلة لعدد من الأسباب: (١) **فبينما تتعرض البيئة لتغير مستمر فإن ما لدينا من تصور وقواعد يظل ثابتاً نسبياً. (٢) كل تصور أو تفصيل لا يمكن أن يكون كاملاً. (٣) الانطباعات الذهنية تعد شخصية وذاتية. (٤) الانطباعات الذهنية والقواعد هى نتاج اجتماعى. (٥) الانطباعات الذهنية والقواعد تقاوم التغير[٨].**

التغيير: لا يمكن أن يحدث توافق تام بين تصورنا الذهنى و بين البيئة من حولنا، شأنها تماماً شأن الخريطة والمنطقة الجغرافية التى تمثلها. وإن علماء علم الدلالة العام ــ الذين ندين لهم بالفضل فيما يُعْرف بتناظر التصور مع الواقع الجغرافى ــ يشيرون إلى

استحالة التناظر بين مخططاتنا الذاتية الداخلية والواقع الطبيعى الرمزى الخارجى، فالأول يحتاج إلى ما يشبه المعالجة لطبيعة البيئة، والبيئة فى تغير مستمر ولا يمكن للإنسان قط أن يخطو فى النهر نفسه مرتين[٩].

إن رموزنا وكذلك تصورنا الرمزى لا تتغير دائماً بنفس الطريقة والسرعة اللتين تتغير بهما البيئة، وهذا ما يوضحه العديد من الأحداث اليومية. فعلى سبيل المثال، لو حدث أن نقلنا الساعة أو سلة المهملات إلى مكان جديد، فإننا نظل ننظر إليها فى مكانها القديم نفسه، وذلك بسبب تفاصيلنا التى تعلمناها جيداً.

وهناك نقطة ينبغى أن نتنبه إليها وهى أن مدى الإفادة مما نختزنه من قواعد وصور ذهنية وتفاصيل، كثيراً ما يكون مرتبطاً بالوقت، فالقواعد أو التفاصيل التى قد تكون ملائمة فى وقت معين ربما أصبحت غير ذات فائدة عملية أو كانت مضرة فى أوقات أخرى. وحتى هذا العالم من حولنا وسلوك من يعيش فيه يمكن أن يحدث فيهما تغير جوهرى من وقت لآخر، ومن سوء الحظ أنه ليس لدينا ضمان بأن التفاصيل التى تكونت سوف تكون سريعة الحساسية لهذا التغيير. و بغض النظر عن أى سبب آخر، يجب أن نشعر بالسعادة لأن قدرات ذاكرتنا محدودة، حيث إن النسيان يساهم فى قدرتنا على إحداث التغيير فى هذه التفاصيل[١٠].

النقص : وهناك سبب ثان للاختلاف بين تصورنا و بين البيئة الواقعية، إذ أن تصورنا يكون دائماً أقل اكتمالاً وشمولاً من الواقع الذى يرمز إليه، ونتيجة لذلك يجرى تجاهل التفاصيل. وتشبه هذه الظاهرة ما نعرفه عن خرائط الطرق السريعة التى تبين بعض التفاصيل وتتجاهل غيرها، كذلك يكون تصورنا الشخصى، فنحن نختار مظاهر معينة ونتجاهل غيرها، لأنها تعميم وأنماط وتقسيم إلى فئات ثابتة للبيئة الواقعية كى يسهل علينا استيعابها. و يوضح رمز «كلب» ــ مثلاً ــ هذه الحقيقة، فلدى كل شخص تصور مختلف لواقع البيئة التى يرمز إليها لفظ «كلب»، وعندما نفكر فى

«كلب» فإن تصورنا يكون مبنيًا على خبراتنا الشخصية التى لا تحمل إلا القليل من الشبه للمفهوم العام والثابت لمعنى الكلب.

الذاتية : والصفة الثالثة للتصور هى أنه شخصى وذاتى. وكما نعلم، فإن تصورنا ينمو فى محاولاتنا الدائبة للتكيف مع الواقع والمواقف التى تواجهنا فى حياتنا اليومية. ومن الطبيعى أننا لا نواجه المواقف نفسها، فالتصور والقواعد التى نطورها نتيجة لخبراتنا تختلف بشكل جوهرى من شخص لآخر، ولأن خبراتنا تميل لأن تكون فريدة، فإن التفاصيل التى نكوّنها لابد أن تكون شخصية وذاتية.

إن المحادثة بين شخصيتين فى الفيلم التعليمى المعروف بـ «عين المشاهد» توضح هذه النقطة. يحدث هذا المنظر على رصيف المشاة فى منطقة سكنية بالمدينة. صاحب المسكن هو السيد «كوبلماير Copplemeyer» ، والساكن هو الفنان «مايكل جيرارد Michael Girard» ، يحدقان نحو امرأة تعبر الشارع :

جيرارد : هل ترى تلك المرأة؟ إنها ليست حقيقية !!

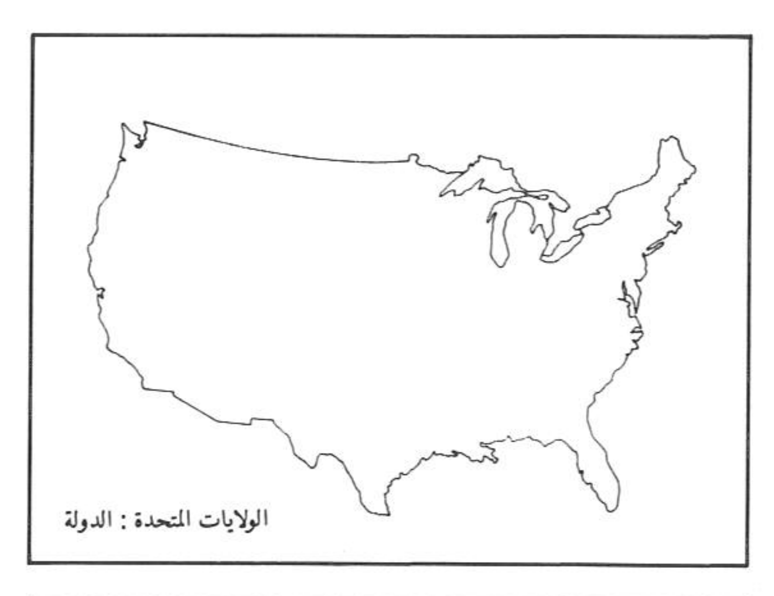
كوبلماير : تلك المرأة ليست حقيقية؟ أوه، لقد رسمتها من بنات أفكارى.

جيرارد : بالضبط، ينظر المرء ثم لا يرى شيئاً. شخص آخر ينظر، ثم يقع فى شراك الحب. سوف أرسم اليوم على القماش ما أراه فى المرأة. وبالنسبة لى ستكون الصورة الزيتية حقيقية كهذه المرأة تماماً، أما بالنسبة لك فلن تكون سوى صورة زيتية.

كوبلماير : تقصد أن اللوحة الزيتية ستكون حقيقية كتلك المرأة؟

جيرارد : (يضحك)، حسناً ياكوبلماير، إنك تثبت وجهة نظرى. إن الرجل الذى تراه فى شخصى لا وجود له[11].

من خلال الحوار الذى جرى سابقاً يبدو واضحاً أننا نحن الذين نخلق صورنا الذهنية، كما أن إنتاجها عبارة عن جهد خلاق.

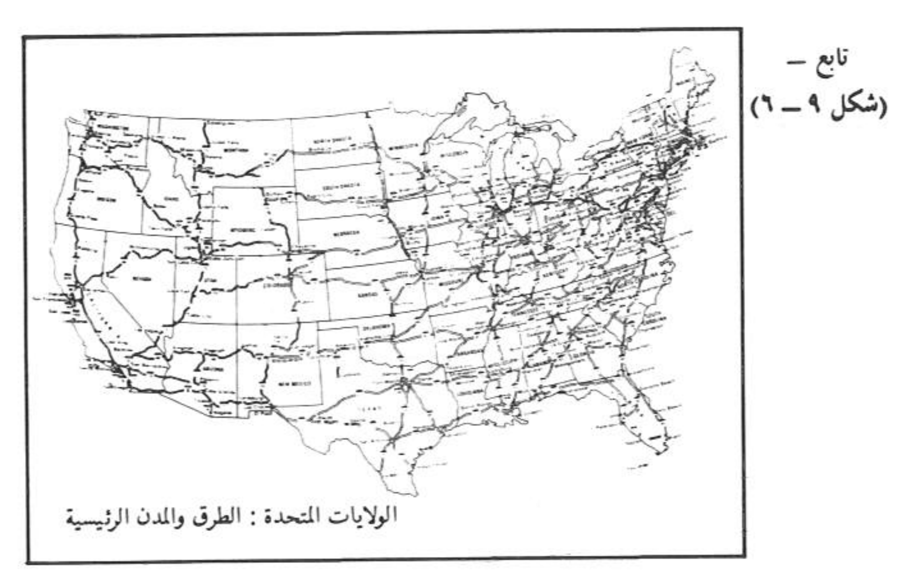




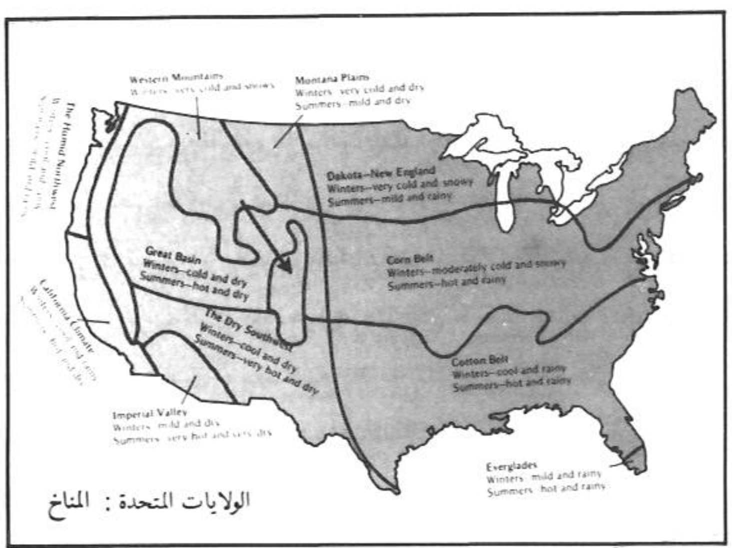
(شكل ٩ ــ ٦)

تفاصيلنا الرمزية، لا تختلف عن خرائط الأقاليم الجغرافية، من حيث إنها يجب أن تكون اختيارية. توضح الخرائط بعض سمات المنطقة وتخفى سمات أخرى.

تابع —
(شكل ٩ — ٦)



الولايات المتحدة : الطرق والمدن الرئيسية



الولايات المتحدة : المناخ

الطبيعة الاجتماعية : الصفة الرابعة للصور الذهنية هى طبيعتها الاجتماعية. وإذا ما أمعن إنسان فى النظر إلى طفل صغير وهويحاول أن يصنع من لعبته شيئاً له معنى، أو إلى عالم طبيعة (فيزيائى) وهويحاول دمج ملاحظة جديدة ضمن نظريته، أو

إلى رجل مبيعات يحاول بيع بضاعته، فسنجد أن تأثير الآخرين على سلوك **هؤلاء** الأشخاص بارز وواضح. ومنذ أيامنا الأولى فإن الآباء والعائلة وحتى الأجيال السابقة قامت بدور مهم فى تحديد البيانات والخبرات التى سوف نتعرض لها. و ينطبق هذا على اللغة التى نستعملها، فهى نتاج النمو الحتمى للمعرفة والمهارات المختلفة بسبب التأثير الاجتماعى. ونحن لسنا متأثرين بهذه الخبرات المتنامية وغير النظامية فحسب، ولكن أيضاً بطبيعة التعليم النظامى والتدريب كذلك. وتوجه هذه العمليات الاجتماعية انتباهنا بشكل انتقائى جدًا، مُبْرزة ظواهر وحالات معينة فيما تعمل على إخفاء ظواهر وحالات أخرى، وتعمل كذلك على تشكيل تصورنا بطرق بارعة أحياناً، وغير بارعة أحياناً أخرى.

الاستقرار: والخاصية الأخيرة للتصور تكمن فى استقراره. فبعد أن تترسخ القواعد الأساسية بدرجة معقولة، فإن البيانات الجديدة لا تحدث سوى قدر ضئيل من التغيير الجوهرى. فبعد أن نكون قد اتخذنا قراراً لتأييد حزب ما، على سبيل المثال، فليس من المحتمل أن تفلح الإعلانات الدعائية أو المقالات الصحفية فى دفعنا لتغيير أو سحب تأييدنا لذلك الحزب الذى نؤيده. ويحدث الشىء نفسه عندما نتخذ قراراً بألا نهتم بعمل معين، فمن النادر أن يستطيع برنامج تلفزيونى أو شخص ما أن يغير تفكيرنا لمجرد مشاهدتنا لذلك البرنامج أو سماعنا لذلك الشخص، خاصة عندما يتناقض ذلك مع تصورنا.

إن تفاصيلنا وغلبة «العادة» تميلان إلى توجيهنا نحو مصادر البيانات التى غالباً ما تتسق مع الإطار أو القواعد التى طورناها. وفى معظم الحالات فإننا نميل إلى تجاهل البيانات التى تتناقض أو لا تنسجم مع تصورنا،بدلاً من أن نعدل تصورنا بطرق جوهرية.

وهذا الموقف يشبه تماماً موقف الباحث الذى يصعب عليه أن يتناسى نظرية معينة أو نموذجاً علميًا وإن ظهرت حقائق تعارضها ، فالأمر كذلك بالنسبة لنا ، إذ لا نتنازل بسهولة عن عناصر من نماذجنا الشخصية ــ قواعدنا ، تفاصيلنا ، وتصورنا عن العالم . ومع ذلك فإنه قد يحدث فى بعض الحالات نوع من التغيير فى هيكل تصورنا وقواعدنا . وفى مواقف أخرى يبدو واضحاً أن وزن البيانات المتراكمة ، ومقدار تأثير الأشخاص المهمين لنا ، وربما أهمية الأحداث التاريخية ــ تقودنا إلى أن نغير أسلوب أدائنا أو استجابتنا . وقد يكون لحدث معين بذاته تأثير بعيد المدى ، مثال ذلك : حادث مرورى ، أو مرض من الأمراض ، أو الشعور بخيبة الأمل ، أو بلوغ إنجاز معين ــ كل ذلك يمكن أن يقود إلى تحقيق قدر من التغيير الأساسى .

الهوية ومفهوم الذات :

قبل ما يقرب من خمس وعشرين سنة صاغ «جوردون ألبورت Gordon Allport» مصطلح «**الصيرورة**» الذى يهدف إلى رصد العملية ذات النشاط الدائب ، التى نتطور بها بوصفنا بشراً ونحدد من خلالها شخصيتنا وهويتنا ومفهومنا لأنفسنا[١٢] . إن دور الاتصال من منطلق الصيرورة يبدأ منذ عملية الحمل،حيث تبدأ المعلومات الضرورية لأولى عمليات النموعملها ، ومن ثم تستمر فى تفاعلها خلال مرحلة النمو ولأجيال لاحقة . إن القدرات التى نرثها إنما تنمو وتأخذ شكلها عن طريق خبراتنا فى الحياة فى بيئتنا الطبيعية والرمزية . وإجمالاً ، فإن هذه الخبرات تمارس علينا تأثيراً خفيًا دقيقاً لكنه فى الوقت نفسه جلى واضح .

إن معاملاتنا وجهاً لوجه مع الوالدين والأصدقاء والمعارف والأقران إلى جانب خبراتنا مع الجماعات المختلفة ، والمنظمات ، والمظاهر التقنية والثقافية لحياتنا ــ تعمل على تأمين جزء كبير من المادة الخام لمبدأ «**الصيرورة**» . وعندما نعمل فى ضوء هذه

المؤثرات أو نستجيب لها فإننا فى الواقع نقدم الطاقة اللازمة لعملية «الصيرورة» . وتعتمد كل خبرة جديدة على ما سبقها ، بينما نتكيف للمتطلبات والفرص التى حولنا ومن ثم نصوغ هو ياتنا .

إذا

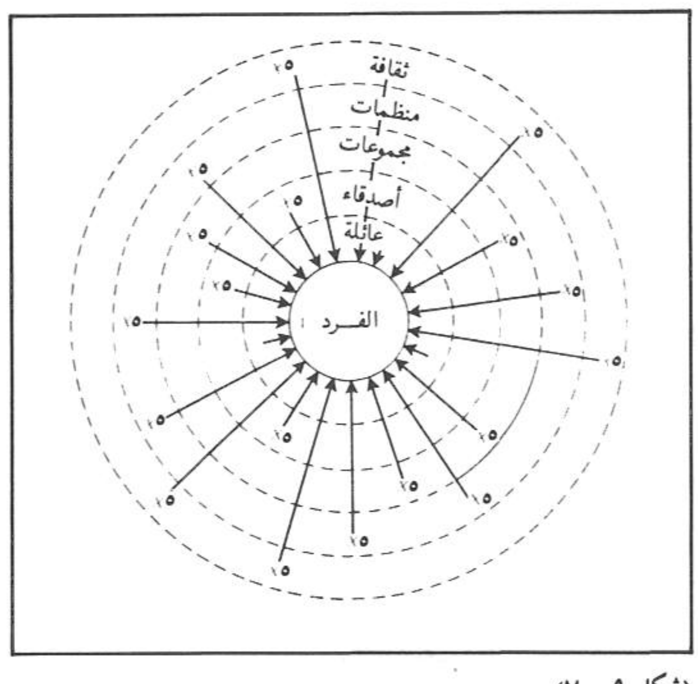
عاش الطفل فى ظل النقد
فسيتعلم كيف يدين
إذا عاش الطفل فى ظل الخصومة والعداء
فسيتعلم القتال
إذا عاش الطفل فى جو من السخرية
فسيتعلم الخجل
إذا عاش الطفل فى ظل من العار
فسيتعلم الشعور بالذنب
إذا عاش الطفل فى قدر من الاحتمال
فسيتعلم الصبر
إذا عاش الطفل فى جو من التشجيع
فسيتعلم الثقة بالنفس
إذا عاش الطفل فى جو من المديح والثناء
فسيتعلم الشعور بالامتنان
إذا عاش الطفل فى جو من العدالة
فسيتعلم العدل
إذا عاش الطفل فى ظل الأمان
فسيتعلم أن يكون لديه الإيمان
إذا عاش الطفل فى جو من الاستحسان
فسيتعلم حب نفسه
إذا عاش الطفل فى جو من الرضا والاحترام
فسيتعلم كيف يجد الحب فى هذا العالم[١٣] .

ومع أن بعض الحالات تبدو أكثر تعقيداً بحيث يصعب التنبؤ بها ، على عكس ما هو وارد فى القصيدة السابقة ، فإننا فى الواقع كثيراً ما نصبح ما نعيشه ونخبره . ومهما يكن حالتنا الراهنة أو ماضينا أو ما سيؤول إليه أمرنا فى المستقبل ، سواء كنا مسيطرين أو خاضعين ، منطوين على أنفسنا أم ودودين ، نشعر بالثقة بالنفس أم بعدم الأمان ، متزمتين أم مرنين ، عدوانيين أم مسالمين ــ فإن ذلك كله يتأثر بدرجة كبيرة بمقدار تأثير خبرات الاتصال التى حصلنا عليها حتى تلك اللحظة ، وكذلك الأسلوب الذى سلكناه للتكيف معها .

و يظل إشباعنا للعديد من حاجاتنا التى تعد جوهرية لنمونا الشخصى ، يعتمد فى جوهره على الاتصال . إلى جانب حاجتنا لخلق جوذى معنى فى هذا العالم ، هناك حاجة إلى أن ننمو عاطفيًا ، أن ننتسب إلى الآخرين ونقارن أنفسنا بهم ، ونندمج معهم ونبحث عن سبيل للترويح عن أنفسنا ، ونكتشف ذواتنا المتغيرة ، وهكذا .

وخلال عملية «الصيرورة» هذه ، فإننا سنضيف إلى ذاتيتنا قدراً كبيراً من أولئك الآخرين من ذوى الشأن أثناء نمونا وتطورنا ، مثل الوالدين والأصدقاء والزملاء ، وفى كثير من الوجوه ينتهى بنا المطاف مع هؤلاء الأشخاص بالتلاقى عند كثير من الأمور المشتركة . ومع ذلك فبمقدار ما ننمو مثل أولئك الأشخاص ذوى الشأن بالنسبة لنا ، فإننا نعمل على أن نتميز عنهم أيضاً .

و بالإضافة إلى الدور الذى تقوم به معالجة المعلومات فى «**تطوير**» ذاتيتنا الشخصية و «**تمييزها**» ، فإنها كذلك تقوم بدور موازٍ فى الأهمية فى «التعبير» عن أنفسنا إزاء الآخرين ، وكذلك فى قدرتنا على أن نستجيب لتعبيرات الآخرين عن هو ياتهم . وحالات الغضب التى تبدو علينا ، أو الحب أو الإحباط أو النزوع أو الاحترام أو الشعور بالامتنان والأمان ــ إنما يجرى التعبير عنها بواسطة الاتصال ، وخلال هذه العملية نكون أيضاً قادرين على أن نحدد هذه المشاعر لدى الآخرين ونستوعبها .



(شكل ٩ ــ ٧)

يمكن القول، إلى حد كبير، إن هوياتنا الفردية ومفهومنا الشخصى، إنما هما نتيجة لقبولنا وتكيفنا مع عدد من البيانات التى أوجدتها لنا عائلتنا والعلاقات والجماعات والمنظمات والثقافة، التى نشكل نحن جزءاً منها باعتبارنا أفراداً.

إن الاتصال البشرى مهم أيضاً فى العمليات العلاجية الضرورية التى تساعد على المحافظة على تعزيز مفهومنا الذاتى، فمن خلال عملية الاتصال نتبادل مع الآخرين التأييد والتوكيد فيما يختص بأفعالنا وردود أفعالنا،مؤكدين بذلك «ذاتيتنا».

تحدث عملية العلاج هذه بطريقة غير منتظمة وغير مباشرة فى بعض الأحيان بحيث لا نعى ذلك، ومثال ذلك حين نراقب تعبيرات الآخرين واستجاباتهم لآرائنا وأفكارنا باعتبارها جزءاً من الحديث العابر. وغالباً ما تقوم بهذا الدور العائلات والأزواج والأصدقاء المقربون، وفى حالات أخرى يستخدم الاتصال العلاجى جهوداً منتظمة

لتنمية علاقات خاصة لغرض معين، كما فى حالة الاستشارة أو العلاج الطبيعى، والمجموعات المنتظمة لخدمة الأفراد مثل جماعات إنقاص الوزن ومحاربة المشروبات الكحولية. وكما يبدو واضحاً فإن دور الاتصال فى توطيد، ووقاية، ورعاية «الذات» إنما هو دور معقد ومستمر، وهو على درجة كبيرة من الأهمية لحياة الإنسان كما نعرفها.

تعريف الضغوط النفسية وتخفيفها :

أثناء جهودنا للتصرف أو الاستجابة على نحو جيد لكثير من المواقف والمناسبات التى نواجهها فى بيئتنا، تنشأ بالضرورة مصاعب مختلفة. وعندما تحدث مثل هذه المتناقضات أو الضغوط، فإننا نتفاعل بصفة غريزية للتكيف مع هذا التحدى أو التهديد.

ومن وجهة النظر (البيولوجية)، فإن دائرة التكيف مع الضغط فى حياة الإنسان تسير فى خط موازٍ لسلوك الأشياء الحية الأخرى[١٤]. أما من حيث منشأ الضغط والوسائل المتاحة للتعامل معه فإننا نجد الناس يختلفون جوهريًّا عن الحيوانات فى هذا الصدد، فبينما تميل معظم الحيوانات إلى التعامل مع تهديدات البيئة بطريقة مباشرة شبه انعكاسية، نجد الضغط (الكبت) الإنسانى غالباً ما يكون نتيجة تماثل استجابة من الدرجة الثانية لحالة من حالات الاتصال التى تنطوى على معانٍ رمزية. إن التهديد الذى يخيم على شعور الإنسان عندما يخشى الرفض من قبل الآخرين، أو المناقشة الجادة مع زميل، أو احتمال الفشل فى امتحان مهم، والملل من الوقوف طويلاً عند محل بقالة، أو القلق الناشىء من قرب حلول الموعد المحدد لتقديم مشروع غير مكتمل ــ كل هذه المواقف غالباً ما تصبح مصادر قلق وضغوط مختلفة للإنسان. وتستطيع هذه التهديدات الرمزية أو تثير الاستجابة نفسها من الهرمونات والأعصاب والعضلات التى تجد الحيوانات تستجيب لها، عن طريق أجسامها وعضلاتها لتحمى نفسها وتحافظ على بقائها.

أما بالنسبة للإنسان فإن قاعدة معالجة المعلومات وفق دائرة التكيف للضغط تخضع لثلاثة مظاهر : (١) يكتشف الناس عوامل الضغط فى البيئة من خلال معالجة المعلومات ، شأنهم فى ذلك شأن بعض الحيوانات . (٢) على النقيض من بعض الحيوانات الأخرى،فإن معظم الضغوط التى يخضع لها الناس فى حياتهم اليومية تكون نتيجة لنشاط الاتصال الذى يمارسه أناس آخرون . فالضغوط الناجمة عن جدال عائلى ، أو انفصال عرى علاقة قديمة ، كثيراً ما تحدث نتيجة للاتصال . (٣) بينما تتعامل بعض الحيوانات مع الضغط باستخدام أجسامها فقط ، فإن الناس يتغلبون على الضغط فى الغالب من خلال الاتصال .

والإنسان لا يفر من المواقف أو يجابهها كما تفعل الحيوانات الأخرى ، ذلك أننا تعلمنا من خلال التنشئة الاجتماعية أن الهروب من المشكلات أو مقابلتها بالعنف لا تنم عن روح حضارية فى مواجهة هذه المشكلات ، ونتيجة لهذه الخبرة فإننا نتحكم فى أجسامنا ، ولا نقاتل ونهرب إلا بطريقة رمزية فقط . ولعل من السخرية أن نذكر أن بيئتنا الإنسانية المعقدة لم تعمل على زيادة توفير عوامل الضغط فى حياتنا فحسب ، بل قللت من فرص التغلب على ذلك الضغط جسديًّا .

ومع أن الضغط والتكيف ظاهرتان طبيعيتان مرتبطتان بحياة الإنسان ، فإن العديد من الأحداث تشير إلى أن الضغط المزمن والمتراكم يمكن أن تكون له عواقب جسمية مدمرة وحالات عصبية عديدة . ولقد أوضحت البحوث أن الضغط يضعف قدرتنا على مقاومة الأمراض ، وقد يسهم فى أمراض الكلى والقلب وتصلب الشرايين وارتفاع ضغط الدم ومرض الشقيقة (الصداع النصفى) ، والتوتر والصداع ، وأمراض المعدة المختلفة مثل القرحة والربو والحساسية وأمراض التنفس والتهاب المفاصل وحتى السرطان[١٥] .

ومع أن هناك نتائج سلبية للضغط ، فقد تكون له علامات أو مظاهر إيجابية أيضاً فى تنمية النواحى الشخصية والاجتماعية[١٦] . ولا تعتمد حالات الضغط على قدرة أجسامنا

على التعامل مع هذه الظاهرة فحسب ، لكن تعتمد كذلك على الاتصال . وكون الضغط عاملاً مدمراً أو عاملاً بنّاء لا يعتمد فى النهاية على ما إذا كانت البيانات التى تسبب التوتر موجودة أو غائبة عن بيئتنا فقط ، بل يعتمد و بشكل أهم على الأسلوب الذى ننتهجه فى معالجة تلك المعلومات .

شبكة المعلومات ، التنشئة الاجتماعية ، والتأثير :

إن معظم البيانات التى نسجلها تعود فى أصلها ـ كما هو معلوم ـ إلى سلوك العديد من الناس ، وعندما تصدر منا استجابة لمثل هذا النوع من البيانات فإن سلسلة من الأفعال وردود الأفعال تأخذ فى التحرك . وفيما تتكشف العملية ، فإن هناك نتيجة واحدة على الأقل تبدو جلية وهى أننا جميعاً مرتبطون ببعضنا عبر شبكة اتصال .

وربما تتخذ هذه الشبكات عند مرحلة معينة ، شكلاً يسيراً ، يتمثل فى تبادل الابتسامة أو الحديث بين سائق سيارة أجرة و بين الركاب . وفى الحد الأقصى قد تتضمن كل البيانات القانونية المعقدة ، والنواحى الاجتماعية والسياسية والدينية التى تربطنا بعضنا ببعض باعتبارنا أفراداً فى مجتمع واحد .

(شكل ٩ ـ ٨)

المستوى	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
١	وفاة الزوج	١٠٠
٢	الطلاق	٧٣
٣	انفصال الزوجين	٦٥
٤	عقوبة السجن	٦٣
٥	وفاة أحد أفراد العائلة	٦٣
٦	مرض شخص أو إصابته	٥٣
٧	زواج	٥٠
٨	فصل عن العمل	٤٧
٩	صلح زوجين	٤٥
١٠	تقاعد	٤٥
١١	تغير فى الحالة الصحية لأحد أفراد العائلة	٤٤

المستوى	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
١٢	الحمل	٤٠
١٣	صعوبات جنسية	٣٩
١٤	انضمام شخص إلى أفراد العائلة	٣٩
١٥	تصحيح وضع يتعلق بالعمل	٣٩
١٦	تغير فى الحالة المالية	٣٨
١٧	وفاة صديق	٣٧
١٨	تغير مجال العمل	٣٦
١٩	تغير مرات الخلاف بين الزوجين	٣٥
٢٠	رهائن عقارية تزيد على ١٠٠٠٠ دولار	٣١
٢١	حبس بسبب قرض أو رهن	٣٠
٢٢	التغير فى مسئوليات العمل	٢٩
٢٣	مغادرة الابن أو الابنة للمنزل	٢٩
٢٤	مشاكل مع الأصهار	٢٩
٢٥	تحقيق منجزات شخصية هامة	٢٨
٢٦	توقف الزوجة عن العمل أو بدؤها لعمل جديد	٢٦
٢٧	بدء الدراسة أو انتهاؤها	٢٦
٢٨	تغير أحوال الحياة	٢٥
٢٩	تنقيح العادات الشخصية	٢٤
٣٠	مشاكل مع الرئيس	٢٣
٣١	تغير فى ساعات العمل أو فى شروطه	٢٠
٣٢	تغيير فى السكن	٢٠
٣٣	تغيير المدارس	٢٠
٣٤	تغيير فى أساليب الترفيه	١٩
٣٥	تغيير فى النشاط الدينى	١٩
٣٦	تغيير فى النشاط الاجتماعى	١٨

تابع
(شكل ٩ ــ ٨)

المستوى	أحداث الحياة	القيمة المتوسطة
٣٧	قروض أو رهون أقل من ١٠٠٠٠ دولار	١٧
٣٨	تغيير فى عادات النوم	١٦
٣٩	تغيير فى عدد اللقاءات العائلية	١٥
٤٠	تغيير فى عادات تناول الطعام	١٥
٤١	إجازات	١٣
٤٢	عطلة عيد الميلاد	١٢
٤٣	مخالفات يسيرة للقانون	١١

تابع
(شكل ٩ ــ ٨)

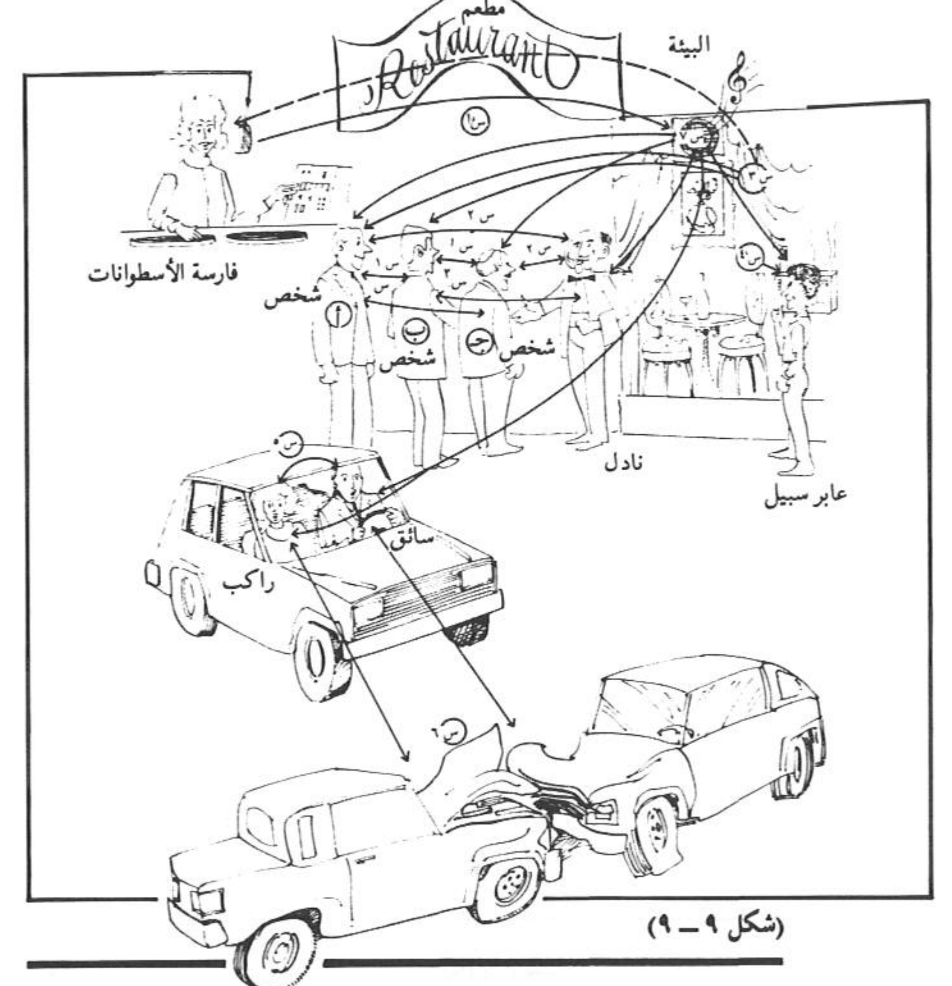
ناقش «توماس هولمز Thomas Holmes» و«ريتشارد راه Richard Rahe» العلاقة بين الضغط والأمراض، ومن ثم قاما بتطوير معيار أسمياه (معيار إعادة التكيف الاجتماعى) لغرض تصنيف مختلف أنواع الضغوط فى حياة الإنسان وربطها باحتمالية إصابته بمرض. وقد أوضحت نتائج دراستهما أنه بمقدار تضاعف الضغط تزداد احتمالات المرض.

لكى تطبق المعيار، عليك أن تفحص الأحداث التى جرت لسنة مضت ثم تجمع قيمة النقاط. وقد وجد «هولمز وراه» أنه فى حدود (١٥٠ نقطة) يكون هناك احتمال يصل إلى ٥٠٪ ليحدث تغير صحى واضح وربما أمراض جسمية، وعندما تتجاوز الدرجة (٢٠٠ نقطة) فى السنة الواحدة فإن احتمال حدوث أمراض يصل إلى ٩٠٪.

SOURCE: Reprinted with permission from Thomas H. Holmes and Richard H. Rahe, "The Social Readjustment Rating Scale." *Journal of Psychosomatic Research*, **11** (2) (1967) Pergamon Press, Ltd.

وغالباً ما يحدث الارتباط نتيجة للبيانات التى يتم إنتاجها والاستجابة لها فى وضع مواجهة. وعندما تفصل بيننا حواجز جغرافية أو زمانية، تلعب تقنيات الاتصال دوراً حيويًّا فى إنشاء وصيانة الشبكات.

إن التلفزيون والراديو والصحف والمجلات، بالإضافة إلى وسائل الاتصال الأخرى، تقدم البيانات وأدوات الإرسال التى تعين أعضاء الجماعات والمنظمات والمجتمعات والعالم بصفة عامة كى يصبحوا ضمن شبكة موحدة، وحتى أدوات مثل



(شكل ٩ ــ ٩)

عندما يستجيب الأفراد للبيانات يصبح الأشخاص المشتركون جزءاً من شبكة عريضة قوامها الخبرات المشتركة. و يوضح حادث السيارة كيف تنشأ مثل هذه الشبكات، فالأشخاص (أ، ب، جـ) يتجاذبون أطراف الحديث أثناء استعدادهم لتناول طعام العشاء فى المطعم (س ١)، حيث يصل إليهم (النادل) و يتبادل معهم الكلمات (س ٢) ويحمل ديكور المطعم بعض المعنى لكل من (أ و ب). و بينما يقود الشخصان (س ٥) سيارتهما وهما يتجاذبان أطراف الحديث، يشاهدان حادث تصادم فى تقاطع طريق (س ٦)، مع ملاحظة أنهما يستمعان إلى أغنية معروفة تصل إليهما من الراديو (س ٧) فيما يستمع إليها الشخص الآخر الذى يعبر الشارع من مذياعه (س ٤). وكثيراً ما تذهب فارسة الأسطوانات إلى هذا المطعم، وهى تحمل لديكور هذا المطعم أحسن الذكريات باعتباره أهم ما يلفت انتباهها فى هذا المكان (س ٣).

الهاتف وآلات النسخ تقدم خدمات مماثلة على نطاق أضيق. وتساعدنا تقنيات الاتصال البشرى أن نجرى اتصالاً مع الآخرين يحول بيننا وبينهم عامل الزمان والمكان، فبواسطة الكتب والوثائق وقواعد المعلومات والصحف والصور والمتاحف والأفلام وغيرها نقوم بالاتصال بأشخاص عاشوا فى أزمان غابرة.

ومما لاشك فيه أن الربط الذى يحدث بواسطة الاتصال هو عامل أساسى فى حياتنا رغم أننا لا نعيره ما يستحقه من اهتمام، فهو يؤدى دوراً أساسيًّا فى تشكيل خبراتنا لدرجة أننا لا نستطيع أن نتصور حياتنا دون وجود شبكات الاتصال التى نسهم فيها ونعتمد عليها. وقد أشار إلى ذلك «جوفرى فايكرز» فقال: «أصبحت عضواً فى المجتمع منذ ولدت بسبب الدور الذى أسند إلىّ ضمن شبكات الاتصال»[١٧].

وعندما نربط أنفسنا بالآخرين فإنه لا مفر من حدوث قدر من التأثير المتبادل كاستخدام عبارات يسيرة مثل «كيف الحال، أنا بخير، .. إلخ»، ويمارس كل شخص قدراً من التأثير على الآخرين. حتى التعرض لبيانات مختلفة يؤدى إلى نتيجة تنسيقية، ويمكن ملاحظة ذلك جليًّا فى علاقات الجماعات والمنظمات والمجتمعات حيث يؤدى الاتصال دوراً مؤثراً. ويسهم كل من الأصدقاء والأزواج والأفراد ضمن كل مجموعة أو جماعة أو منظمة، فى تنمية وتطوير لهجات أو مصطلحات لغوية أو إيماءات مشتركة.

ويمكن استخدام مصطلح **«التنشئة الاجتماعية»** للإشارة إلى تلك **النتيجة المنظمة للاتصال والتى هى فى المقام الأول طبيعية، إذ تحدث أثناء تكيف الفرد مع المطالب الخاصة بالوحدات الاجتماعية المختلفة والتى يجد نفسه منهمكاً فيها.** فخلال هذه العملية نتعلم اللغة، ومقاييس الملابس، والخيارات السياسية المفضلة، والقيم، وكذلك التكيف مع الوقت، والقيم الروحية، وأساليب التحية، وكافة أنواع الرموز والأنماط والقواعد والمعانى ـــ بغض النظر عما إذا كان للأشخاص الذين نتعامل معهم بكامل وعينا محاولة التأثير علينا.

ومرة أخرى يلعب الاتصال الجماهيرى وتقنيات الاتصال دوراً مهمًا فى هذا الصدد. إن البيانات لا تعمل فى فراغ بل يجرى إرسالها عبر الإطار الاتصالى، وتسهم هذه المعلومات المرسلة عبر وسائل الاتصال ــ شأنها فى ذلك شأن الاتصال وجهاً لوجه ــ فى التأثير علينا، خاصة فى تلك المجالات التى تقل فيها معرفتنا. وتقوم وسائل الاتصال بدور فى جدولة بياناتنا واهتماماتنا، وكذلك فى مساعدتنا لإيجاد العلاقة بين الأعمال التى يتعين علينا القيام بها. كما تقدم قاعدة للبيانات تؤدى دوراً فى تنشئتنا الاجتماعية بالنظر إلى جوانب من حياتنا، بما فى ذلك العمر والجنس والوظيفة والاستهلاك والعنف والجريمة والأكل والتغذية والعلاقات العائلية والشخصية[١٨].

ليس كل تأثير ينجم عن الاتصال الإنسانى بطريقة عفوية. فنحن فى علاقاتنا كأفراد، بغيرنا من جماعات ومنظمات ومجتمعات، إنما نبذل قصارى جهدنا لإقناع الآخرين، والعكس بالعكس، صحيح أيضاً، لكى نتفق على البيع والشراء والقبول.. وهكذا.

أما كيف ومتى تكون هذه المحاولات المؤثرة ناجحة فإن ذلك ــ ربما ــ كان أكثر أوجه الاتصال الإنسانى الذى حظى بالدراسة، لقد أمكن تحديد عدد من العوامل فى هذا الصدد، وقد سبق أن حددنا كثيراً منها فى الفصل السابع عندما تناولنا بالمناقشة استقبال المعلومات. فعلى سبيل المثال، نحن نعلم أن الإقناع يتضمن الاختيار كما يتضمن الشرح وحفظ المعلومات، وكذلك نعلم أن محاولات التأثير تبدأ عندما يبدأ المصدر فى إعطاء رموز للبيانات ويختار وسائط تتناسب وأهداف المستقبل وواقعه. بعد ذلك يجب أن تكون البيانات فى متناول المستقبل وحاجاته، وأن تتلاءم مع أهدافه وتصوراته فى الوقت المناسب. وعندما تتحقق هذه الشروط يصبح من المحتمل أن يحدث التأثير، ويحتمل ألا يحدث هذا التأثير إذا كان ذلك يسبب تحولاً جذريًا فيما قد تعود عليه الفرد وألفه.

نستخلص من ذلك أنه فى حدود معرفتنا وفهمنا لهذه العملية، فإن قدرتنا على ربط هذه العوامل فى سياق يمكننا من إقناع شخص آخر فى أى موقف محدد ــ مازالت فنًّا أكثر منها علماً .

(جدول ٩ ــ ١)

ملخص استخدام ونتائج الاتصال البشرى

١ ــ الفعل ورد الفعل

وصف (أو توصيف)

تصنيف

تقويم

فعل

٢ ــ تصور وتعلم

التخيل البيئى

تكوين الصورة

تطوير القواعد

القيود

تغير البيئة

عدم الاكتمال

الذاتية

التأثير الاجتماعى

مقاومة التغير

٣ ــ الهوية والمفهوم الشخصى

التكوين

تابع ـ
(جدول ٩ ـ ١)
ملخص استخدام
وقائع الاتصال البشرى

التمايز
التعبير
المحافظة

٤ ـ تعريف وتخفيض الضغط
أصول الضغط
تعريف الضغط
تخفيض الضغط

٥ ـ الشبكات
تكوين الشبكة
الربط وجهاً لوجه
الربط بواسطة التقنية

٦ ـ توحيد القياس
خلق الرموز
توحيد قياس المعانى
توحيد قياس القواعد والطقوس

٧ ـ التأثير
تنشئة اجتماعية غير مقصودة
إقناع متعمد

وبغض النظر عن أى من الطريقتين هى التى يستخدمها المرء بغرض الإقناع، فمما لاشك فيه أن بعض الناس أكثر قدرة على الإقناع من غيرهم. ويبدو أيضاً من خلال فهم عملية الاتصال وممارسته، أن مهارات الفرد لتحديد تقديم البيانات المناسبة فى موقف معين لمتسلم أو متسلمين معينين، يمكن تعزيزها وتطويرها. وباعتبار أننا المستهدفون لمحاولات الإقناع، فإن هذه المهارات والمفاهيم ذاتها لها قيمة مشابهة بالنسبة لنا عندما نستجيب بوعى وإدراك، وبطريقة تكشف عن فهمنا العميق لهذه العملية.

الخلاصة :

اختبرنا فى هذا الفصل عدداً من أوجه استخدام ونتائج المعلومات بالنسبة للفرد، وربما كان فى مقدمتها محاولة الوصف والتصنيف والتقويم والتصرف إزاء الحالات والناس والأشياء فى بيئتنا.

ومن خلال معالجة المعلومات نتعلم وننمى كذلك صورنا الذهنية وتفاصيلنا الذاتية عن البيئة، كما نتعلم عدداً من القواعد التى تقودنا إلى اختيار وتفسير التفاعل مع مختلف المواقف التى نعايشها فى حياتنا.

وربما كانت تفاصيلنا وصورنا الذهنية وقواعدنا محدودة بالنسبة للفائدة المرجوة منها؛ ذلك لأن البيئة تتغير بسرعة أكبر من قدرتنا على مجاراتها. وبالإضافة إلى ذلك فإن عدم الاكتمال والذاتية، والطبيعة المتأثرة اجتماعيًّا، وثبات صورنا الذهنية وتفاصيلنا وقواعدنا ــ قد تشكل قيوداً على حركتنا.

كما يلعب الاتصال أيضاً دوراً مهمًا فى تشكيل وتمييز هوياتنا الفردية، وهو أيضاً مهم للتعبير للآخرين عن هويتنا وتصورنا، وكذلك لتفسيرنا تعبيرات الآخرين عن ذواتهم. كذلك يمكننا معالجة المعلومات للبحث وللحصول أو لتقديم الدعم والتشجيع الضروريين.

وخلال عملية التفاعل والاستجابة نصطدم بالضغط أثناء محاولتنا التكيف مع التحديات والمواقف التى تفرض نفسها علينا. ومعظم الضغوط التى نستجيب لها رمزية وهى بذاتها نتاج الاتصال. وتحدد هذه الضغوط من خلال معالجة المعلومات، كما أن الاتصال أداة رئيسية نتفاعل ونتعامل من خلالها مع مثل هذه الظروف.

ولا يزال هناك استعمال ونتيجة أخرى للاتصال البشرى، وهو عمل شبكات الاتصال والربط. فعندنا نتصرف فى ضوء رسائل الآخرين، وبالمقابل حين يتصرف الآخرون فى ضوء رسائلنا، تنشأ الروابط وشبكات الاتصال. وتنشأ تلك الروابط والشبكات فى بعض الأحيان من خلال المحادثات التى تتم وجهاً لوجه، بينما فى حالات أخرى تلعب تقنية الاتصال دوراً رئيسيًا. وخلال هذه العملية نوسع وننمى المعانى والقواعد والصور الذهنية،التى تمكننا من تنسيق نشاطنا مع الآخرين.

وعندما يحدث مثل هذا التفاعل، تصبح «التنشئة الاجتماعية» لامفر منها. ومعظم التأثير الذى نمارسه بعضنا على بعض،هو نتيجة طبيعية غير مقصودة للدخول فى روابط بعضنا مع بعض. وفى أمثلة أخرى يحدث التأثير نتيجة لمحاولات هادفة ومنتظمة لحث أو إقناع بعضنا بعضاً.

و يلعب الاتصال البشرى فى كل هذه الحالات دوراً حاسماً فى تمكيننا من التكيف مع بيئتنا المعقدة، الدائمة التغير فى جوانبها الطبيعية والرمزية.

الهوامش :

1. O.J. Harvey, *Motivation and Social Interaction*. New York: Ronald, 1963, p. 3
2. The term *map* is drawn from the writings of general semantics. Cf. Richard W. Budd, "General Semantics," In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*, Richard W. Budd and Brent D. Ruben, eds., (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979) for a discussion of the history of the term. *Image* was first used in the present context by Kenneth Boulding in *The Image* (Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1956). The phrase *semantic network* comes from cognitive psychology. Cf. Morton Hunt, *The Universe Within*, (New York: Simon & Schuster, 1982) for a general discussion of the origin and uses of the term.
3. José M.R. Delgado, *Physical Control of the Mind* (New York: Harper, 1969), p. 45. See also "Neurophysiology" in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Richard W. Budd and Brent D. Ruben, eds. (Rochelle Park, NJ: Hayden), p. 126.
4. John Holt, *How Children Learn* (New York: Pitman, 1969), p. 61.
5. Cf. Kenneth Boulding, "General Systems Theory—The Skelton of Science," *General Systems*, 1: 1956, p. 15.
6. Cf. George Kelley, *A Theory of Personality* (New York: Norton, 1963). For a discussion of a similar notion which he refers to as *personal constructs;* see also the discussion of *schemata* in Edward E. Jones, David E. Kanouse, Harold H. Kelley, Richard E. Nisbett, Stuart Valins, and Bernard Weiner, *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior* (Moorestown, NJ: General Learning Press, 1971).
7. Cf. discussion of the effects of mass communication in W. Phillips Davison, James Boylan, and Frederick T.C. Yu, *Mass Media: Systems and Effects* (New York: Praeger, 1976) especially Chapter 6, and *Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications-for the Eighties Volume 1: Summary Report* (Rockville, MD: National Institute for Mental Health, 1982.
8. Cf. Richard W. budd, op. cit., 1979. See also Wendell Johnson, *People in Quandaries* (New York: Harper, 1946.)
9. Wendell Johnson, op. cit.
10. Cf. discussion of adaptive function of forgetting in Morton Hunt, op. cit., p. 111, and Elizabeth Loftus, *Memory* (Reading, MA: Addison, 1980), p. 19.

11. Dialogue based on *The Eye of the Beholder,* Stuart Reynolds Productions.
12. Gordon Allport, *Becoming* (New Haven, CT: Yale University Press, 1955)
13. Dorothy Law Nolte, "Children Learn What They Live," In *Looking Out/Looking In,* Ron Adler and Neil Towne, eds. (San Francisco: Holt, 1975), p. 43.
14. Cf. Hans Selye, *The Stress of Life,* rev. ed. (New York: McGraw-Hill, 1976)
15. A review of research and a rather detailed discussion of the relationship between stress and illness is provided by Kenneth R. Pelletier, in *Mind as Healer, Mind as Slayer,* (New York: Delacorte, 1977), pp. 117–188.
16. Cf. Brent D. Ruben, "Communication and Conflict: A System Theoretic Perspective," *Quarterly Journal of Speech,* **64,** 2, (1978) 202–210.
17. Geoffrey Vickers, "The Multi-valued Choice," In *Communication: Concepts and Perspectives.* Lee Thayer, ed. (New York: Spartan Books, 1967) p. 272.
18. Cf. W. Phillips Davison, James Boylan, and Frederick T.C. Yu, op. cit., and *Television and Behavior,* op. cit., for useful overviews of the role of the media in socialization.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Allport, Gordon W. *Becoming.* New Haven: Yale University Press, 1955.

Bateson, Gregory and Jurgen Ruesch. *Communication: The Social Matrix of Society.* New York: Norton, 1951

Berger, Peter. *The Sacred Canopy.* Garden City, NY: Doubleday, 1969.

———. "Sociology of Knowledge." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication.* Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 155–171.

———. and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality.* Garden City, NY: Doubleday, 1967.

Blumer, Herbert. "Symbolic Interaction." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 135–151.

Blumer, Jay G. and Elihu Katz, eds. *The Uses of Mass Communications*. Beverly Hills: Sage Publications, 1974.

Boulding, Kenneth. *The Image*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1956.

———. "General System Theory: The Skeleton of Science." *General Systems*, 1: 1956, 11–17.

Bruner, J.S. *The Process of Education*. Cambridge, MA: Harvard Press, 1961.

Budd, Richard W. "General Semantics." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 71–93.

Budd, Richard W. and Brent D. Ruben, Eds. *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

———. eds. *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Church, Joseph. *Language and the Discovery of Reality*. New York: Vintage, 1961.

Dance, Frank E.X. and Carl E. Larson. *The Functions of Human Communication*, New York: Holt, 1976.

Davidson, Emily S., Robert M. Liebert and John M. Neale. *The Early Window: Effects of Television on Children and Youth*, New York: Pergamon, 1973.

Davison, W. Phillips, James Boylan, and Frederick T.C. Yu. *Mass Media: Systems and Effects*. New York: Praeger, 1976.

Delgado, José M.R. "Neurophysiology." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 119–134.

———. *Physical Control of the Mind*. New York: Harper, 1969.

Dewey, John. *Experience and Education*. New York: Macmillan, 1938.

Douglas, Mary, ed. *Rules and Meanings*. New York: Penguin, 1973.

Duncan, Hugh Dalziel. *Communication and Social Order*. New York: Oxford University Press, 1962.

———. *Symbols and Social Theory*. New York: Oxford University Press, 1969.

Goffman, Erving. *Frame Analysis*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1974.

———. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.

Harvey, O.J., ed. *Motivation and Social Interaction*. New York: Ronald, 1963.

Holt, John. *How Children Learn*. New York: Pitman, 1967.

Holzner, Burkart. *Reality Construction in Society*. Cambridge, MA: Schenkman, 1968.

Hunt, Morton. *The Universe Within*. New York: Simon & Schuster, 1982.

Ittleson, William H. *Environment and Cognition*. New York: Seminar Press, 1973.

Johnson, Wendell. *People in Quandaries*. New York: Harper, 1946.

Johnson, Wendell and Dorothy Moeller. *Living With Change*. New York: Harper, 1972.

Jung, Carl G., ed. *Man and His Symbols*. New York: Dell, 1964.

Kelly, George A. *A Theory of Personality*. New York: Norton, 1963.

Kuhn, Thomas S. *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago Press, 1970.

Levinson, Daniel J. (with Charlotte N. Darrow, Edward B. Klein, Maria H. Levinson and Braxton McKee). *The Seasons of A Man's Life*. New York: Ballantine Books, 1978.

Loftus, Elizabeth. *Memory*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1980.

McHugh, Peter. *Defining the Situation*, New York: Bobbs-Merrill, 1968.

Mead, George H. *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press, 1967.

Nolte, Dorothy Law. "Children Learn What They Live," In *Looking Out/Looking In*. Ed. by Ron Adler and Neil Towne. San Francisco: Holt, 1975.

Pelletier, Kenneth R. *Mind as Healer, Mind as Slayer*. New York: Delacorte, 1977.

Postman, Neil and Charles Weingartner. *Teaching as a Subversive Activity*, New York: Delcorte, 1969.

Ruben, Brent D. "Communication and Conflict: A System Theoretic Perspective." *Quarterly Journal of Speech*, **64** 2 (1978) 202–210.

———. "General Systems Theory: An Approach to Human Communication." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979, 95–118.

———. and John Y. Kim, Eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.

———. "Intrapersonal, Interpersonal and Mass Communication Processes in Individual and Multi-Person Systems." In *General Systems Theory and Human Communication*. Edited by John Y. Kim and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 164–190.

Schroder, Harold M., Michael J. Driver and Siegfried Streufert. *Human Information Processing*. New York: Holt, 1967.

Schutz, Alfred. *On Phenomenology and Social Relations*. Chicago: University of Chicago Press, 1970.

Selye, Hans. *The Stress of Life*. rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1976.

Shands, Harley C. *Thinking and Psychotherapy*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1960.

Sheehy, Gail. *Passages*. New York: Bantam Books, 1976.

Stark, Werner. *The Sociology of Knowledge*. London: Routledge & Kegan Paul, 1958.

Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties, Volume 1: Summary Report. Rockville, MD: National Institute for Mental Health, 1982.

Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood. IL: Richard D. Irwin, 1968.

Vickers, Geoffrey. "The Multi-Valued Choice." In *Communication: Concepts and Perspectives*. Edited by Lee Thayer. Washington: Spartan, 1967, 259–278.

Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin, Don D. Jackson. *Pragmatics of Human Communication*. New York: Norton, 1967.

Wilmot, William W. *Dyadic Communication*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1979.

Whorf, Benjamin Lee. *Language, Thought and Reality*. Cambridge, MA: M.I.T., 1956.

Wood, Barbara S. *Children and Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1976.

Wright, Charles R. *Mass Communication*. New York: Random, 1959.





العلاقات

ترجمة

د. صلاح عبدالمجيد العربى
د. محمد زهير الخالدى

العلاقـــات

لقد تعرضنا لشرح الأسباب والنتائج الأ ولية لعملية معالجة المعلومات من وجهة نظر الفرد فى الفصل السابق، وسنبحث فى الصفحات الباقية من هذا الكتاب عملية الا تصال من حيث العلاقات، والجماعات، والمؤسسات، والحضارات، والمجتمعات.

إن مفهومى **«الا تصال»** و **«العلاقة»** يتشابكان و يترابطان بطرق أساسية عدة، ولقد اتضح لنا أولاً: أن تنمية شبكات الا تصال الجماعية من أهم نتائج عمليات الا تصال بين البشر، وأن هذه العلاقات هى أكثر شبكات الا تصال أهمية لحياتنا. ثانياً: أن علاقاتنا مع الآباء والأقارب والأصدقاء والزملاء ضرورية للتعلم والنمو والتطور. ثالثاً: أن هذه العلاقات المختلفة هى التى يستهدفها أغلب النشاط الذى يتعلق بتبادل الرسائل. وسنستكشف فيما بقى من صفحات هذا الكتاب الصلات بين مفهومى الا تصال والعلاقة بشىء من التفصيل.

الا تصال بين الأفراد والعلاقات:

ماذا تعنى **«العلاقة»**؟ كثيراً ما تستخدم كلمة **«العلاقة»** للتعبير عن صداقة لها أهمية خاصة لنا، ولقد بدأ فى السنوات الأخيرة استخدام هذه الكلمة بطريقة محددة للدلالة على صداقة من نوع خاص ـ تشير إلى صلة جنسية منظمة متفق عليها بين شخصين، كما تشير **«العلاقة»** أيضاً إلى صلات أخرى بين الوحدات الاجتماعية،

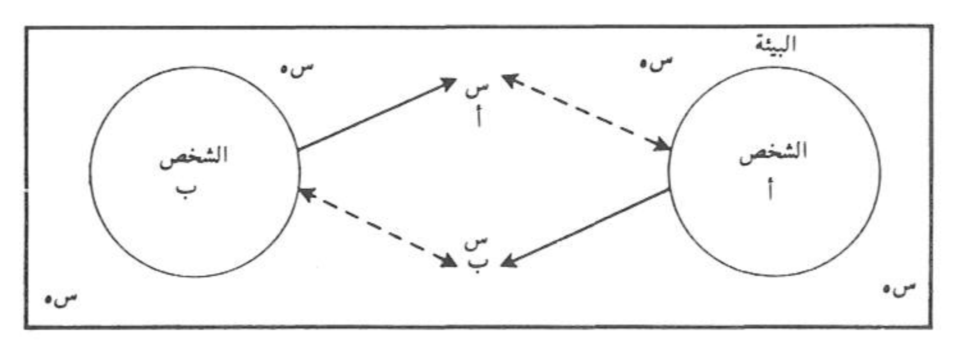
كالصلة بين المعلم والطالب، والزوج والزوجة، والوالدين والابن، وصاحب العمل والموظف، والطبيب ومريضه.

ومهما كان المعنى الذى تهدف إليه هذ الكلمة فلا شك أن العلاقات تؤدى دوراً هامًّا فى حياتنا الإنسانية، لأنها ضرورية لأهم أنواع النشاط الحيوى (البيولوجى) والرمزى التعبيرى، بل لا غنى عنها لأى نشاط نشارك فيه.

وبصرف النظر عما إذا كانت الصداقة أو الصلة الجنسية الحميمة، أو الاتصال بين الجماعات، تعتبر علاقات بمعنى الكلمة، فإنه قلّ من يعتقد أن هذه الكلمة تصف وصفاً صحيحاً الصلة بين جماعة من الناس تصادف ركوبهم المصعد سويًّا، أو تلك التى تجمع بين عدد من الناس فى شارع مزدحم. أما من وجهة نظر علم الاتصال،فإنه يمكن فعلاً أن نشير إلى مثل هذه الصلات على أنها علاقات.

وتتكون الصلات فى أيسر صورها عندما يحدث **تبادل معالجة للمعلومات، أى** عندما **يتبادل شخصان الاهتمام بالنشاط اللفظى أو غير اللفظى الذى يصدر عن كل منهما.** إن تبادل معالجة المعلومات هذا هو الذى نشير إليه بتعبير **الاتصال بين الأفراد،** وهو الوسيلة التى تنمى العلاقات المختلفة بينهم وتعمل على انطلاقها، وزيادتها، أو تدهورها أحياناً.

ومن أيسر أنواع العلاقات تلك التى تنشأ بين شخصين يمر أحدهما بالآخر فى شارع مزدحم، ولكى يتجنب أحدهما الارتطام بالآخر يتعين عليه معالجة كثير من المعلومات التى تتعلق بمكان الآخر واتجاهه ومكان وجوده وسرعة حركته. و يستخدم الشخص هذه الحصيلة من المعلومات لكى يمر فى سلام بالشخص الآخر دون أن يصطدم به. ونجد فى هذه الحال أن كل العناصر الرئيسية لمفهوم العلاقة تعمل بنشاط فى هذا الموقف.



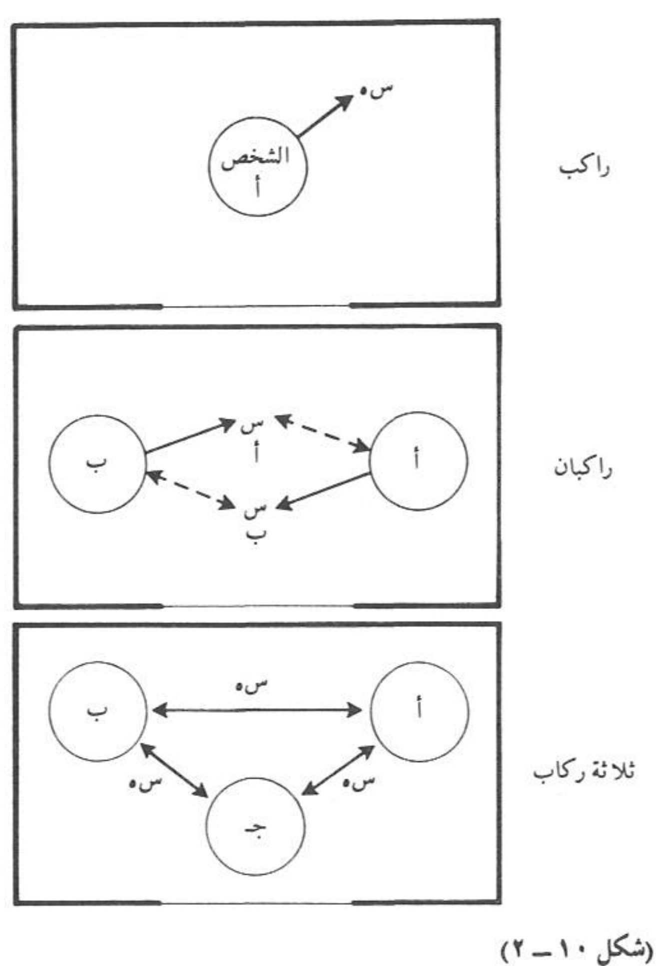
س أ ــ الكلمات ، والأفعال ، والمظهر .. إلخ ، التى صدرت من الشخص أ.
س ب ــ الكلمات ، والأفعال ، والمظهر .. إلخ ، التى صدرت من الشخص ب .
ـــــ المعلومات الصادرة / المرسلة .
ـ ـ ـ المعلومات التى لاحظها كل من الشخصين (استقبلها كل منهما) .

(شكل ١٠ ــ ١)

الاتصال بين الأشخاص ، تتكون العلاقة عندما يتبادل شخصان معالجة المعلومات ــ أى عندما يهتم شخصان أو أكثر بالنشاط اللفظى أو غير اللفظى الذى يصدر عن أحدهما .

وتعد حالة مجموعة من الناس تصادف ركوبهم المصعد سويًّا أكثر تعقيداً من الحالة السابقة ، فعندما ندخل المصعد وحدنا ، نميل عادة إلى الوقوف فى آخره ، وسط الجانب المواجه للباب ، وعندما يدخل شخص آخر المصعد فإننا نتحرك عادة فى اتجاه أحد الأركان حتى نخلى مكاناً للقادم الجديد . وبهذا فإننا ننشىء علاقة يسيرة مع القادم لأننا نشكل سلوكنا ونكيف حركاتنا وإشاراتنا وموضعنا ؛ لكى يستطيع أن يركب معنا . وقد أثر سلوك كل منا فى الآخر؛ لأننا نعيد تقسيم المسافة والحيز الخاص بكل منا ، مع العلم بأننا نقوم بذلك دون جهد كبير أو إدراك واعٍ لما نفعل .

وعندما يدخل المصعد شخص ثالث تبدأ عملية إعادة تنظيم جديد ، لأن العلاقة قد تغيرت عن تلك التى كانت قد نشأت بين فردين فقط إلى علاقة تشمل ثلاثة أفراد ،



(شكل ١٠ ــ ٢)

تتكون علاقة أولية يسيرة بين ركاب المصعد،عندما يشكل كل منهم سلوكه بالنسبة لاستخدام الحيز الضرورى حسب ما يحتاج إليه وجود شخص جديد.

و يدل مثل هذا التغير بشكل ظاهر للعيان على حدوث تبادل لمعالجة البيانات،وعلى أن علاقة قد نشأت فعلاً.

إن الأسس الرئيسية لنمو العلاقات وتطورها لا تختلف كثيراً فى حالة الغرباء الذين يلتقون مصادفة فى طريق مزدحم، عنها فى حالة الصداقة الحميمة الوثيقة. ففى

كل حال يشكل الأفراد سلوكهم نحو الشخص الآخر وفق القواعد والتفاصيل والصور الذهنية التى تعلموها خلال خبراتهم السابقة، ومع نمو هذه العلاقات يؤثر كل شخص فى الآخر مستخدماً قواعد الاتصال المشتركة المترابطة. وتشكل هذه القواعد سلوك أى وحدة اجتماعية وتوجهها، كما تسيطر عليها منذ نشأتها وخلال المراحل المختلفة لتطورها ونموها حتى نهايتها، بالطريقة نفسها التى توجه الخرائط والصور الذهنية سلوك الفرد.

وفى حال شخصين غريبين تصادف أن قابل أحدهما الآخر فى الطريق، نجد أن القواعد التى يطبقها الشخصان يسيرة نسبيًا؛ لأن العلاقة نفسها لا تستمر مدة طويلة. ولكننا نجد، على العكس من ذلك، أن العلاقات الحميمة بين الأشخاص الذين يعيشون و يعملون سويًا لسنوات طويلة يحتمل أن تصبح بالغة التعقيد.

ولا ندرك تلك العلاقات الكثيرة التى نكون طرفاً فيها، فكثيراً ما نستقبل رسائل عدة، ونرسل الكثير منها، ونؤثر فى الآخرين ونتأثر بهم، دون وعى أو قصد.

أنواع العلاقات :

تدور مناقشتنا فى هذا الفصل حول العلاقات الواعية التى ننميها بإرادتنا ونعمل للحفاظ عليها، ويمكن تصنيف هذه العلاقات بطرق مختلفة. وسنتناول فيما يلى عدد الأشخاص المشتركين فى هذا النشاط، والغرض المستهدف من هذه العلاقة، والمدة الزمنية التى تستغرقها، وقوة تأثيرها.

العلاقات الثنائية والثلاثية :

إن الغالبية العظمى من علاقاتنا هي علاقات ثنائية ، أى علاقة بين شخصين ، ففى طفولتنا تكون صلاتنا الأولية ثنائية ، ولا نبدأ فى الاشتراك فى محادثة مع كثير من



(شكل ١٠ ـ ٣)

الناس فى وقت واحد إلا بعد سن السادسة وحتى الثانية عشرة [١] ، وكلما تقدم بنا العمر نصبح أطرافاً فى كثير من العلاقات الثنائية .

وقد أوضح «وليام ويلموت William Wilmot» فى كتابه «الاتصال الثنائى» أن كل صلة ثنائية نشترك فيها تعتبر فريدة فى نوعها لأكثر من سبب [٢] . أولاً : كل صلة ثنائية تستهدف تحقيق غايات محددة ، فهدف الصلة الثنائية بين المعلم والطالب ، مثلاً ،

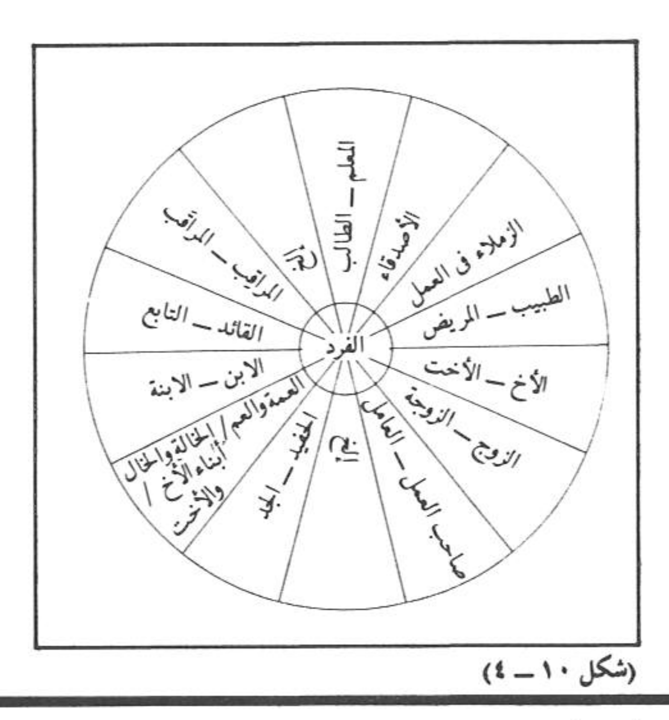
تختلف عادة عن الصلة بين الزوج والزوجة، كما تختلف كل من هاتين الصلتين عن العلاقة بين الطبيب والمريض، أو صاحب العمل ومن يعمل عنده. ثانياً : تقتضى كل علاقة أن يسهم فيها الشخص بمسؤوليات مختلفة، فواجبات الطالب نحو معلمه تختلف عن واجبات هذا الطالب نفسه تجاه زوجته أو العمال الذين يشرف عليهم. ومن هذا المنطلق فإن كل علاقة ثنائية يشترك فيها كل منا،لا يمكن أن تتساوى أو تتشابه مسؤولياتنا وحقوقنا فيها مع أى علاقة ثنائية أخرى. ثالثاً : تنشأ فى كل علاقة ثنائية أساليب لغوية خاصة، وأنماط وقواعد للاتصال تميز هذه العلاقة عن غيرها على مدى طويل، فالنكات والعبارات الخاصة التى لا يعرفها إلا صديقان، والتحيات النمطية التى يتبادلها الزملاء فى عمل واحد ــ ما هى إلا نتيجة للاتصال المستمر النشط فى حدود هذه العلاقات. ومع أن علاقاتنا يغلب عليها الطابع الثنائى فكثيراً ما نجد أنفسنا أطرافاً فى وحدات اجتماعية تتكون من ثلاثة أفراد أو أربعة.

وتختلف العلاقات الثلاثية والرباعية عن الثنائية اختلافاً بيّناً، خاصة فيما يتعلق بدرجة صعوبتها وتعقيدها. ففى العلاقة الثنائية يجرى تبادل معالجة البيانات بين شخصين فقط، أما فى حالة العلاقة الثلاثية فهناك ستة احتمالات لتبادل معالجة الرسائل : الأول مع الثانى، الأول مع الثالث، الثانى مع الثالث، الأول والثانى مع الثالث، الأول والثالث مع الثانى، الثانى والثالث مع الأول. أما فى حالة العلاقة الرباعية فهناك خمسة وعشرون احتمالاً لتبادل معالجة المعلومات[٣].

تختلف العلاقات الثلاثية والرباعية عن الثنائية فى أمور عدة، إلى جانب تزايد التعقيد الذى ينتج عن كثرة عدد الاحتمالات الثنائية لمعالجة المعلومات، ومن هذه الأمور ما يتعلق باحتمال تكوين علاقات حميمة عالية المستوى. ومع أنه من المحتمل أن يكوّن أعضاء الثلاثيات والرباعيات علاقات (قريبة) وطيدة جدًا، فإنه من المؤكد

أنه يكون هناك احتمال لحدوث علاقة حميمة جدًّا عندما يكون التفاعل مقصوراً على فردين فقط .

ثانياً : إذا حدث خلاف فى الرأى بين مجموعة تتكون من أكثر من شخصين ، فإن حسم هذا الخلاف يكون ممكناً عن طريق التصويت لتحديد رأى الأغلبية والأخذ به ، أما فى حالة العلاقات الثنائية فلا مفر من المفاوضات بصفتها الوسيلة الوحيدة المتاحة لذلك . ومن الاختلافات الأخرى أيضاً ، أن العلاقات الثلاثية والرباعية تتمتع باستقرار أكثر ودوام أطول من الثنائية ؛ وسبب ذلك أنه إذا اقتصرت العلاقة على



(شكل ١٠ ــ ٤)

تؤدى العلاقات دوراً رئيسيًّا فى النشاط الحياتى وتحديد كنه الفرد ، فلكل علاقة مطالب معينة من الفرد تتميز بأنها فردية فى نوعها ، كما أنها تسهم فى الوقت نفسه فى تنمية هويتنا ونظرتنا لأنفسنا .

شخصين اثنين فإن انسحاب أى منهما كفيل بالقضاء عليها . أما اذا شملت العلاقة ثلاثة أشخاص أو أربعة ، فإن انسحاب أحدهم قد يؤثر تأثيراً هامًّا عليها ، ولكنه لن يقضى عليها قضاء تامًّا فى كل الأحوال .

وأخيراً فإن العلاقة بين ثلاثة أشخاص يندر أن تتساوى فيها كل الأطراف فى المشاركة ، ويحدث عادة فى وقت ما أن تتوثق العلاقة بين اثنين من الأعضاء أو يزداد تفاهمهما وتقاربهما على حساب العلاقة مع الأفراد الآخرين ، وتكون النتيجة غالباً تكوين نوع من الائتلاف والاندماج ، ونزاعاً حول «الزعامة» ، وفى بعض الأحيان تكون صراعاً مفتوحاً . ولهذا السبب أكد بعض المؤلفين أن العلاقات الثلاثية والرباعية لا وجود لها ، إذ ينبغى أن نعدها عبارة عن علاقة ثنائية أصلاً تزيد عليها ثنائية واحدة أو اثنتان[4] .

العمل والعلاقات الاجتماعية :

إلى جانب النظر فى العلاقات من ناحية عدد الأفراد المشاركين فيها ، نستطيع أيضاً أن ننظر إليها من جانب «**الهدف**» الذى تكونت من أجله ، إذ يتكون كثير من العلاقات بهدف «**تنسيق النشاط أو استكمال عمل أو مشروع لا يستطيع شخص واحد إنجازه بمفرده**» . ومن الأمثلة اليسيرة على ذلك العلاقة بين شخصين يمسك أحدهما بلوح من الخشب بينما يقوم الثانى بقطعه بالمنشار .

ومن الأمثلة الأخرى على العلاقات التى يتعاون فيها شخصان على إكمال العمل ، تلك التى تنشأ بين سائق سيارة الأجرة والراكب ، وبين بائع الصحف ومشتريها[5] . ونزيد على ذلك أمثلة أخرى لعلاقات العمل التى تؤدى دوراً رئيسيًّا فى حياتنا ، ومنها

الوحدات الاجتماعية التى يكونها الزملاء فى عمل واحد، أو صاحب العمل وعماله، أو القائد وأتباعه، أو الطبيب ومرضاه، أو المعلم وطلبته، وخبير العلاج الطبيعى ومن يعالجهم.

و يكون إتمام العمل فى بعض المواقف ذا أهمية ثانو ية، أو لا أهمية له على الإطلاق. فى هذه الحال فإن ما يمكن أن نطلق عليه مصطلح **«الأهداف الاجتماعية»** أو **«الشخصية»** يأخذ الأهمية الأ ولى. فالتعرف على شخص جديد، أو زيارة صديق قديم أو الثرثرة مع الزملاء أثناء راحة الغداء ــ كل هذه الأنشطة لها وظائف هامة مختلفة وإن لم تكن ضرورية لإنجاز عمل مشترك، إذ تحقق هذه العلاقات الاجتماعية وسائل للترفيه والتسلية والمودة والصحبة. كما أنها أيضاً تجنبنا مساوىء الانعزال والوحدة، وتؤكد إحساسنا بقيمتنا، وتمكننا من تبادل الود مع الآخرين، ومشاركتهم فى الرأى وتبادل وجهات النظر معهم[٦].

يعمد الأفراد إلى بذل الوقت والجهد لكل علاقة حسب تقديرهم لطبيعتها، إذ يختلف هذا البذل فى حالة العمل الجاد عنه فى حالة العلاقات الاجتماعية العادية. ولهذا السبب فإن أنماط الا تصال التى تنشأ تختلف اختلافاً أساسيًّا حسب الهدف الذى يراه المشاركون الذين يساهمون فى هذه العلاقات.

العلاقات قصيرة وطو يلة المدى:

تعد **الاستمرارية** عاملاً هامًّا ذا تأثير متميز على طبيعة العلاقات، إذ يرتبط أغلبنا بعلاقات كثيرة طو يلة المدى بأفراد عائلته وأقر بائه وأحبائه وأصدقائه. وفى الوقت نفسه يشارك كل منا كل يوم فى إنشاء عدد من العلاقات العارضة أو يعمل على تنميتها

والحفاظ عليها، إذ نتبادل النظرات والبسمات أثناء سيرنا فى البهو، أو نحيى شخصاً وجهه مألوف لنا يسكن فى المبنى نفسه الذى نعيش فيه، أو نتبادل الحديث مع البائع فى محل البقالة الذى نتعامل معه.

وبين هذين النقيضين تقع علاقات كثيرة مختلفة فى المدد التى تستغرقها، ونحن نحرص عامة على بذل الكثير من الجهد عن طيب خاطر؛ للإبقاء على العلاقات طويلة المدى التى ساهمنا فيها كثيراً. وكثيراً ما نجد أن المساهمة الفعالة فى علاقة طويلة المدى قد قادتنا إلى أن نحاول الحفاظ على هذه العلاقة، ولو كلفتنا أكثر مما تكلفنا علاقة لم يمر عليها وقت طويل.

فالعلاقة القصيرة ليس لها تاريخ طويل، بحيث إنها إذا انتهت على غير ما يشتهى المساهمون فيها فلن تكون لذلك إلا نتائج محدودة وخسائر شخصية يسيرة؛ لأن هذه العلاقات لا تشكل هوية الشخص فى قالب جامد ولا تحدد بوضوح التصور والأفعال التى يتوقعها الطرف الآخر، وكثيراً ما تكون هذه العلاقات ذات المدى القصير مغرية ومفيدة لأن من يشارك فيها يعلم أنها لا تقتضى بذل جهد كبير،ولا تتطلب منه الاستمرارية والالتزام.

العلاقات العارضة والعلاقات الحميمة :

تتصف العلاقات أيضاً بمدى ما يميزها من قرب وصراحة وأمانة وثقة وتجاوب، ومن الأمثلة على ذلك هذا المستوى اليسير من العلاقة الذى يحدد الأحاديث بين الأشخاص فى إطار تبادل العبارات النمطية الجامدة:

إريك : أهلاً بك. كيف حالك؟
بام : الحمد لله. وكيف حالك أنت؟
إريك : بخير. الحمد لله.

بام : الطقس جميل اليوم. ألا توافقنى على ذلك!

إريك : نعم. هو كذلك بالتأكيد.

بام : كيف حال العائلة؟

إريك : كلهم بخير. كيف حال من عندك؟

... إلخ.

فى مثل هذه المواقف يمكن التنبؤ بسهولة بالأسئلة والإجابات كما تنقص هذه المحادثات المسحة الشخصية الخاصة، بمعنى أن هذا الكلام يمكن أن يتبادله أى إنسان مع أى إنسان آخر، فليس فيه ما يوحى بوجود أهمية تذكر لهذه العلاقة بالنسبة لأى من المتحدثين. زد على ذلك أن هذه المحادثة تنقصها الموضوعات التى تتعلق بشخصية المتحدثين أو حتى بمحتوى الحديث[7]، أو بمعنى آخر لا يدلى أى من المتحدثين بمعلومات عن شخصيته وآرائه ومعتقداته إلا بشكل سطحى لا يعوّل عليه، كما نلاحظ بوضوح خلو هذه المحادثة من التعبير عن حقيقة ما يشعر به المتحدثون.

ولكننا نلاحظ أن المشاركين فى العلاقات الحميمة يتبادلون المعلومات فيما يتعلق بحياتهم الشخصية وآرائهم عن الحياة والموت والمرض، وشعورهم نحو الآخرين ونحو أنفسهم. ولذا فإن المحادثة التى تدور بينهم تختلف تماماً عن المحادثة السابقة:

إريك : أهلاً وسهلاً. كيف حالك؟

بام : لست على ما يرام، لكى أكون صريحة معك.

إريك : خيراً، ماذا حدث؟

بام : ذهبت للفحص الطبى الدورى فى الأسبوع الماضى واكتشف الطبيب ورماً.

إريك : ما مدى خطورة ذلك؟

بام : إنهم لايعرفون حتى الآن فلم تظهر نتيجة التحليل بعد، أكاد أموت من الخوف والفزع.

إريك : لابأس عليك قد انتابنى الرعب لمجرد سماع ذلك ، فهل تريدين مواصلة الحديث فى هذا الأمر.

بام : طبعاً. أعتقد أننى فى أشد الحاجة لذلك إذا لم يكن لديك مانع.

إريك : طبعاً. لا مانع لدى على الإطلاق.

..... إلخ.

وإذا قارنا بين هذه المحادثة وسابقتها لوجدنا أنها بعيدة عن النمطية والسطحية، ويصعب التنبؤ بأجوبتها وأسئلتها، لأنها تحتوى على الكثير من المعلومات الهامة وتكشف عن شخصية المتحدثين. كما أنه من الصعب أن نتصور أن هذا الكلام يمكن أن يتبادله أى شخصين لا تربطهما علاقة قوية، مما يدل على تميز هذه العلاقة بين الشخصين المشاركين عن أى علاقة سطحية أخرى. وتقع العلاقة بين الزملاء فى العمل والصداقات العارضة فى وسط هذين النقيضين.

وتختلف قيمة العلاقة بالنسبة لنا باختلاف درجة الود والمحبة. وقد أوضح «إرفنج جوفمان Erving Goffman» وغيره من الكتاب أن تبادل الأحاديث النمطية فى علاقاتنا العارضة التى تكاد تخلو من أى مضمون هام، يمكننا من المحافظة على صلات مع عدد كبير من الناس دون بذل جهد أو عناء يذكر؛ لأن مثل هذه الأحاديث لا تعنى أكثر من «أهلاً. إننى أعترف بوجودك. أعتقد أنه ينبغى أن أعبر عن ذلك، وأريدك أن تعرف هذا الأمر، وكلى أمل أن هذا هو شعورك نحوى»، وتكتسب هذه الأحاديث أهمية أخرى إذ أنها تعد الخطوة الأولى فى سبيل تنمية علاقات حميمة. وتقتضى العلاقات الحميمة، على العكس من ذلك، الكثير من الجهد والوقت، ولكنها تتيح فرصاً كثيرة للنمو الذاتى والاجتماعى يصعب الحصول عليها من أى طريق آخر، لأنها تخلق جوًّا من الثقة يتيح للإنسان أن يعبر عن مشاعره بصدق وصراحة، وأن يجد من غيره ما يشجعه على الاستمرار فى ذلك، كما تساعد مثل هذه العلاقة المشاركين فيها

على معرفة حقيقة شعور الآخرين واستخدام هذه المعلومات على المدى الطويل فى تنمية هذه العلاقة.

ولاشك أن المميزات الصحية التى تنتج عن هذه العلاقات الحميمة، تعتبر أهم بكثير من فوائدها الشخصية والاجتماعية. ويناقش «جيمس لنش James Lynch» فى كتابه «القلوب المحطمة: النتائج الطبية للوحدة» أهمية الصلات والعلاقات الحميمة لسلامة صحتنا، ويشير إلى أبحاث تؤكد أن فقدان العلاقات الحميمة قد يكون لها نتائج سلبية على صحتنا. وقد أثبتت هذه الأبحاث أن الوحدة إذا استمرت لمدة طويلة تعد من العوامل الهامة التى قد تؤدى إلى الموت المبكر الذى يحدث كثيراً للأطفال الذين يغيب أو يتوفى والدهم فى طفولتهم المبكرة، وللأشخاص الذين فقدوا أحباءهم. وهذا الكتاب يؤكد بوضوح وجلاء الدور الهام الذى تنهض به العلاقات الحميمة فى حياتنا [٨].

تطور العلاقات:

تتشابه «القوى المحركة» التى تنشأ بها العلاقات وتتطور وتنمو ثم تتدهور، مهما كان نوع هذه العلاقات، الثنائية منها والثلاثية، التى تستهدف العمل الجاد أو الناحية الاجتماعية وحدها، وتلك التى تدوم لمدة طويلة أو قصيرة، مستمرة كانت أو عارضة.

المرحلة الأولى: البداية

إن المرحلة الأولى لتكوين أى علاقة تشمل البداية أو المقابلة[٩]، وفى هذه المرحلة يهتم شخصان أو أكثر بسلوك غيرهم ويتأثرون بهذا السلوك ويتفاعلون معه، وتكون البيانات الأولية التى يستجيب لها الأشخاص فى مبدأ الأمر غير لفظية، مثل: الابتسامة، أو النظرة، أو السلام، أو الحركة، أو المظهر. وإذا استمرت العلاقة ازدادت

معالجة الرسائل المتبادلة بين الطرفين ، فيلاحظ أحد الأشخاص ما يفعله الآخر ومكانه ومظهره الخارجي والإشارات التي تصدر عنه ، و يستجيب هذا الشخص لذلك بعد أن يلاحظ اهتمام الشخص الأ ول به ، و يستجيب الأ ول لاستجابة الثاني ، وهكذا . وفيما عدا العلاقات العارضة كتلك التي تر بط بين الأشخاص الموجودين في مصعد واحد ، فإنه من المتوقع أن يبدأ الا تصال اللغوى بين الطرفين بعد أن يجتاز الأفراد مرحلة الانطباع الأ ول .

وفي المراحل المبكرة من هذه العلاقة يتعامل الأشخاص المعنيون وفق الأنماط والقواعد والعادات التي اكتسبوها في الخبرات السابقة . وكلما تطورت عمليات الا تصال بين الأشخاص اكتسب كل فرد خبرة بما يعرفه الشخص الآخر ، وقواعد سلوكه وإحساسه ، ومدى تفسيره للأفعال التي يراها ، وكيفية استجابته لها . وتبدأ القواعد المشتركة التي تسير وفقها علاقتهما بالظهور تدريجيًّا،نتيجة للاستقراء والقياس والمفاضلة والحلول الوسط والتفاهم الصامت .

و يبين «والتزلاو يك Waltslawick » ، «بيفن Beavin » ، و «جا كسون Jackson » في كتابهم «أصول الا تصال الإنساني» أن الا تصال بين الأفراد الذين تجمعهم علاقة تكون له وظائف ترابطية ومعنو ية[10] . فكل شخص يستقبل معلومات عن الآخر من معاني الكلمات التي يقولها والإشارات والحركات التي يقوم بها من جهة ، كما أن الطريقة التي يتحدث بها الشخص و يتحرك،تزود الشخص الآخر ببعض المؤشرات التي تساعده على تحديد طبيعة هذه العلاقة النامية . فهناك فرق بين الطريقتين التاليتين اللتين يقدم بهما شخص نفسه للآخر :

بيل : أهلاً بك يا مارى ــ اسمى بيل .

بيل : أهلاً وسهلاً يامارى . اسمى الدكتور رمسون Dr. Remson .

ومع أن المعنى واحد فى الحالين وهو تعريف «مارى» باسم المتحدث إليها ، فإن ما تخفيه هذه العبارات عن طبيعة العلاقة مختلف تماماً ، فقد ينشأ نمط للاتصال يؤثر فى هذه العلاقة وتطورها نتيجة لهذه المحادثة القصيرة.

المرحلة الثانية : الاستكشاف

تبدأ المرحلة الثانية من تنمية العلاقات بعد المقابلة الأولى بلحظات ، حيث يبدأ الفرد فى استكشاف قدرات الشخص الآخر واحتمال الاستمرار فى العلاقة به. وفى هذه المرحلة يجمع الشخص معلومات عن قواعد الاتصال التى يتبعها الشخص الآخر، ومخططاته ، وتصوره ، ودوافعه ، وقيمه ، وتستخدم هذه المعرفة أساساً لتقييم مزايا استمرار هذه العلاقة.

المرحلة الثالثة : توثيق العلاقة

إذا استمرت العلاقة فإنها تتطور نحو المرحلة الثالثة ، التى يشير إليها «مارك ناب Mark Knapp» بعبارة «مرحلة توثيق العلاقة»[11] ، فعندما يصل الأفراد إلى هذه المرحلة يكون قد سبق لهم الوصول إلى قرار بشأن عزمهم على استمرار العلاقة أو إنهائها ، ومثل هذا القرار قد يكون صريحاً أو ضمنيًّا. وكلما تقدمت العلاقة اكتسب الأشخاص معرفة شاملة عن السلوك الاتصالى للآخرين ، و يتكون فى الوقت نفسه عدد من القواعد المشتركة ، واللغة المتبادلة ، والعلاقات والعادات ، وقد تتوقف العلاقة عند هذه المرحلة ، أو تتدهور، أو تستمر فى النمو والتقدم.

المرحلة الرابعة : التقنين

إذا استمرت العلاقة فى التطور بعد ذلك فمن المتوقع أن تتمخض عن مظهر رسمى مقنن يرمز إلى الرابطة بين الأشخاص المعنيين ، وقد يأخذ هذا شكل الخطبة الرسمية أو

خـاتم الزواج . وفى حالة استخدام الشخص فى عمل ما فإنه يوقع فى هذه المرحلة التعاقد الرسمى، وإذا كانت العلاقة بين شركاء فى تجارة، فإن العلاقة بينهما يجرى تقنينها إذا تم الا تفاق والتوقيع على الشكل القانونى لهذه المشاركة .

ويمضى الأشخـاص خـلال مرحـلـة التقنين فى المشاركة فى تكو ين قواعد الصلات بيـنـهـم، بمـا فى ذلـك تـطـو ير الرموز التى يتبادلونها، والأنماط المتفق عليها فى الحديث والعادات والتقاليد السائدة، والشعائر المشتركة . وتبدأ معانى هذا السلوك اللفظى وغير اللـفـظى فى أخذ طابع نمطى مقنن، قد يفطن إليها الأشخاص المعنيون أحياناً وإن كانوا لايـفـطـنـون إلـيـهـا فى الغالب الأعم . وتتميز هذه العلاقة بمرور الوقت بأساليب صريحة أحـيـاناً وضمنية أحياناً أخرى، تجعلها مختلفة عن العلاقات الكثيرة الأخرى التى يسهم فيها هؤلاء الأشخاص .

المرحلة الخامسة : إعادة النظر

مع مرور الوقت يكبر الأشخاص و يكتسبون خبرات جديدة، ومن شأن هذا التغيير أن يـشـكـل دافعاً قو يًّا لأن يتغير سلوك الآخرين المشاركين فى العلاقة، كما تتغير نوعية الـعـلاقـة ذاتـها . وهنا تنشأ الحاجة إلى إعادة النظر فى القواعد المشتركة التى تسير وفقها هـذه الـعـلاقـة . وهـنـاك أمـثـلـة كـثـيـرة على هذه المواقف؛ فبعض النساء اللا تى كن سعيدات قريرات العين بالبقاء فى المنزل ورعاية أطفالهن تلح عليهن الرغبة فى الالتحاق بـعـمـل خـارج المـنـزل . وقد يثور المراهق على الرقابة المشددة التى يفرضها الوالدان، أو يـشعر الموظف أنه يحتاج لحرية أكثر فى تنفيذ مسؤولياته وإن لم يدرك ذلك فى أول عهده بـالـعـمـل . وفى كـل حـالـة من هذه الحالات يؤثر هذا التغيير الذى لحق بالشخص على علاقته بالآخرين، كما يؤثر على القواعد والأنماط السلوكية التى نمت وتطورت حتى ذلك الوقت وأصبح من الصعب تغييرها .

ويحدث أحيـانـاً أن تصبح عملية إعادة النظر تدريجية طبيعية لا يلاحظها الشخص لأن مـن السهل استيعابها . وفى حالات أخرى ، خاصة إذا كان التغيير سريعاً وعنيفاً أو كانت هناك مقاومة شديدة ، تبدأ العلاقة فى التدهور والفناء .

المرحلة السادسة : التدهور

قـد لا يـلاحـظ الطرفان أن التدهور قد بدأ يطرأ على علاقتهما فى أول الأمر ، حينما يـبـدأ كـل مـنـهـما فى السير فى طريق مختلف عن الآخر ماديًّا ومعنويًّا . فالأعمال التى كـانـا يـشاركان فيها لم تعد لها أهمية ، كما أن اللفتات والألفاظ التى كانت لها قيمة كـبـرى لـم تـعـد تـثير الانـتباه . و يبدأ الطموح الذى بناه الشخص على وظيفته الجديدة يـتـضـاءل و ينمحى . وتلك الأصول والقواعد التى نشأت فى أحضان علاقة الحب أثناء تطورها،صارت أشبه بالقيود والأصفاد التى يستسلم لها الشخص دون رغبة أو حماس .

وعـنـدمـا يـصـل التدهور إلى هذه المرحلة ، علينا أن نتوقع أن العلاقة فى طريقها إلى الحـل والـفـنـاء ، حيث يصبح سلوك كل فرد لا أهمية له ولا أثر له على سلوك الآخر ، ولا يبقى بعد ذلك إلا الخطوة الأخيرة المؤلمة فى إنهاء هذه العلاقة،بما تتضمنه من فراق وحل لكل الالتزامات القانونية والتعاقدية بين الأطراف المعنيين .

وكـمـا سـبـق أن بيّـنـا ، فـإن كـل العلاقات لا تسير دائماً فى هذا السياق بطريقة مـنـتـظـمـة ، فقد تتوقف عند مرحلة معينة لمدة طويلة ، أو تتراجع لبعض الوقت ثم تعود للتطور بعد ذلك ، وقد تنتهى بنهاية مرحلة معينة لمدة زمنية طويلة .

أنماط العلاقات :

أوضـحـنـا فـيـمـا سـبـق أن أنمـاطـاً سـلـوكـية متميزة تظهر خلال المراحل المختلفة للـعـلاقـات ، وهـذه الأنمـاط تنشأ نتيجة للقواعد المشتركة للعلاقات بين الأفراد المعنيين الـتـى نمـت أثـنـاء تـطـور هـذه الـصـلات ، وسنعرض باختصار فيما يلى للأنماط الثلاثة

الشائعة : (١) الاعتماد على الآخرين والاستقلالية المعارضة. (٢) التقدم والتراجع. (٣) التوقعات التى تؤكد الاعتماد على النفس وتلك التى تؤدى للإحباط[١٢].

الاعتماد على الآخرين والاستقلالية المعارضة :

تغلب أنماط الاعتماد على الآخرين والاستقلالية المعارضة على كثير من العلاقات فى مراحلها المختلفة، وتنشأ العلاقة التى تعتمد على الآخرين بين طرف فى العلاقة يعتمد اعتماداً كليًا على شخص آخر فى أمر واحد لمساندته،أو لحاجته لنقوده أو لعمل يرغب فيه أو لقيامه وتوجيهه، ثم يعمم الحاجة للاعتماد على هذا الشخص بحيث تشمل كل أوجه العلاقة بينهما.

ومن الأمثلة الشائعة على ذلك العلاقة التى تنشأ بين الطفل ووالديه، أو تلك التى قد تتطور أحياناً بين الطبيب النفسى المعالج وبين مريضه[١٣]، ففى كلتا الحالتين يحتاج أحد الأشخاص من الآخر المشترك معه فى العلاقة إلى ما يحقق أهدافه و يشبع رغباته. وقد ينسحب نمط الاعتماد على الآخرين هذا على جوانب أخرى تزيد بكثير على الحاجات الأساسية التى شكلت السبب فى هذه العلاقة. وإذا حدث ذلك نشأ نمط جديد للعلاقة له آثار ونتائج بعيدة المدى على الأشخاص المعنيين وطبيعة العلاقة ذاتها. ومهما كانت نوعية النشاط من جدال فى السياسة أو الجنس أو الدين، إلى الاتفاق على المطعم الذى يذهبون إليه أو المنزل الذى يسكنون فيه ــ فإن أحد أطراف العلاقة يتبع توجيهات وآراء الشخص الذى اعتاد الاعتماد عليه، كما تبين المحادثة التالية :

روبى : أعتقد أن من الأنسب الذهاب إلى مطعم «ماكدونالد» للغداء، ما رأيك ؟

جين : لا مانع ألبتة.

روبى : ولكن «ماكدونالد» قد يكون مزدحماً فى هذه الساعة. ما رأيك هل توافقين على الذهاب لـ «ركن المشويات» ؟

جين : طبعاً ــ بالتأكيد ــ هذا رأى سديد.

وقد يكون الاعتماد على الآخرين فى الاتجاه المضاد فى علاقات أخرى أو فى العلاقة السابقة نفسها عندما تصل لمرحلة أخرى. فى هذا الحال بدل أن يوافق أحد الأشخاص على الكثير مما يقترحه الآخر المشترك معه فى العلاقة، نجد أن الشخص الذى ينهج منهج الاستقلالية المعارضة لا يتفق قط مع ما يقترحه الآخر، كما يظهر من المثال التالى :

روبى : أعتقد أنه من الأنسب الذهاب لمطعم «ماكدونالد» للغداء. ما رأيك؟
جين : لقد سئمت الذهاب إلى هذا المكان.
روبى : ما رأيك؟ نذهب إلى «ركن المشويات» إذن.
جين : إنه أسوأ منه. إننى أفضل مكاناً هادئاً.
روبى : ما رأيك فى مطعم «أتك Attic» ؟
جين : إن الأمر لايستحق أن نناقشه كل هذا الوقت. لنذهب إلى مطعم «ماكدونالد» إذن بدل هذا الجدال الذى لا نهاية له.

نلاحظ فى المثال الأول أن «جين» كانت توافق تماماً على أى اقتراح يتقدم به «روبى»، بينما يظهر من المثال الثانى أن «جين» دائمة الاعتراض على أى شىء يقوله «روبى».

وعندما يصبح نمط الاعتماد على الآخر أو نمط الاستقلالية المعارضة هو السائد فى العلاقة، فإنه يشكل و يوجه بل قد يطغى تماماً على المضمون الحقيقى للمحادثة. و يصل الأمر، فى النهاية، إلى أن المحتوى الذى يقصده المتحدث يصبح لا أثر له على سلوك الشخص الآخر، فكلما اقترح أحدهما شيئاً وافق الآخر بلا تردد، أو عارضه بلا تفكير.

دورات التقدم والتراجع :

إذا اتفقت الأفعال والاستجابات التى تصدر عن المشاركين فى العلاقة مع أهدافهم وحاجاتهم، فإن العلاقة تتقدم وتتطور باطراد فى راحة وانسجام، ونسمى ذلك **«دورة التقدم»**. وفى مراحل التقدم هذه يصبح تبادل معالجة الرسائل عملية إيجابية لما أثر

حميد على خبراتهم ، و يؤدى رضاء الشخص عن هذه المواقف وعن الطرف الآخر المشارك فى العلاقة إلى تنميتها وإسعاد الأطراف المساهمة فيها ، مما يجعل هذه الصلة مصدر بهجة دائمة متزايدة يحرص الطرفان عليها .

و يعمل النمط المضاد على توتر الأمور والنفور المتزايد بين أطراف العلاقة بعد كل محادثة أو نقاش ، عندئذ تنشأ أنماط «**دورة التراجع**» أو التدهور التى ينجم عنها التباعد والإحباط ، والقلق ، وعدم الانسجام بين الأطراف المعنية . وفيما يلى مثال لهذا النوع من «التراجع» فى الجدال التالى :

آن : هل يمكن أن تتذكر أن تأخذ معك كيس النفايات فى طريقك إلى عملك غداً ؟

مايك : أنت تعلمين أن إلحاحك هذا يصيبنى بالغثيان .

آن : لو كان من الممكن الاعتماد عليك أكثر من ذلك ـــ ولو استطعت أن تخفف من كل هذه المعارضة لما أقول ـــ لما كان هناك داع لهذا الجدال كل يوم .

مايك : إننى آخر من ينبغى توجيه هذا الوعظ له ، لو استطعت أن تتذكرى نصف ما يتعين عليك القيام به لما تناقشنا بهذا الشكل كل يوم .. وأنت الملومة دائماً لأنك تثيرين كل هذه المشاكل ...

إن العلاقات التى تتسرب إليها هذه الأعراض المدمرة سريعاً تتراجع سريعاً ، حيث يشعر كل طرف فيها أنه عاجز عن إشباع حاجات الآخر . ولكن الا تصال بين الأشخاص الذى يؤدى إلى إشباع حاجات كل منهم وأهدافه وتوقعاته،يصبح نمطاً «**متقدماً**» على الأقل فى أول الأمر ، وبمرور الوقت تصبح أنماط العلاقات «متقدمة» فى فترة ما ثم تتراجع بعد ذلك لتتقدم فى مرحلة لاحقة وهكذا ، وهذه الظاهرة تعكس دورات الصراع والعمل على حل مشاكله التى تتسم بها أى وحدة اجتماعية . وإذا قدر للعلاقة أن تستمر قوية وتحتفظ بنشاطها وحيويتها واستمرارها ، فلا بد من أن تزيد دورات المراحل الإيجابية فيها عن الدورات السلبية بحيث تطغى عليها وتبقى بعدها .

وكثيراً ما تتسبب أنماط التقدم والتراجع فى تفاقم الأمر بين أطراف العلاقة، فقد يصبح طلب الزوجة من زوجها أن يأخذ كيس النفايات معه مثيراً له، بحيث ينسحب أثره على كل جوانب العلاقة بينهما و يزيد التباعد والفرقة. وعلى العكس من ذلك،فإن السؤال عن أحوال الطرف الآخر والاهتمام بما يرضيه يشكلان اتجاهاً إيجابيًّا،يزيد من توثيق العلاقة التى تتصف بـ «التقدم» بصفته نمطاً مميزاً لها.

توقعات تؤدى إلى الثقة بالنفس وأخرى تسبب الإحباط :

إن توقعاتنا تمثل أحد الأنماط الأخرى التى تشكل العلاقات بين الناس. ويحدث فى كثير من الأحيان أن ما نتوقعه قد يحدث حقيقة، أو على الأقل يؤثر فعلاً فيما يحدث. فإذا توقع شخص ما، مثلاً، أنه سوف يترك أثراً سيئاً فى صاحب العمل الذى يعقد له اختباراً شخصيًّا ليلتحق بعمل يرغبه، فإن هذا التوقع فى حد ذاته يكفى أن يدفع سلسلة من الأحداث قد تؤدى فعلاً إلى تحقيق هذا التوقع، لأن الشخص الذى لايعتقد أنه قادر على الحصول على هذا العمل، قد يدخل الاختبار وهو متأكد من فشله مما ينعكس على أدائه السيىء. وتغلب نظرته السلبية هذه على كل ما يقول و يفعل، إلى أن يقتنع الممتحن أنه غير كفء لهذا العمل.

ومن المحتمل أن يحدث عكس ذلك أيضاً، فإذا اقتنع الشخص أنه مؤهل تأهيلاً كافياً للقيام بعمل معين، فإن هذا التوقع سوف يزوده بالهمة والنشاط والالتزام الضرورية التى تعده إعداداً جيداً للإجابة بكفاءة عن الأسئلة أثناء الاختبار، مما يزيد من احتمال فوزه بالعمل الذى يسعى إليه.

وتؤدى توقعاتنا دوراً هامًّا فى التأثير على نتائج علاقاتنا مع الآخرين، وتسهم فى تكوين أنماط طويلة المدى تحكم هذه العلاقات، لأن جهدنا والتزامنا وإقبالنا على العمل وحماسنا له، كلها ذات أثر هام فى تحقيق النتائج المرجوة من هذه العلاقات وغيرها من أوجه النشاط الإنسانى.

العوامل التى تؤثر فى أنماط العلاقات :

لقد أوردنا فيما سبق الدور الذى تقوم به عملية الاتصال فى تطور العلاقات، كما تعرضنا للأنماط التى تشكل هذه العلاقات. وسنهتم فيما يلى بالعوامل التى تؤثر فى هذه الأنماط، فهناك عدة عوامل تؤثر على نشاط الاتصال بين الأشخاص داخل هذه العلاقات، ومن هذه العوامل الهامة : (١) مرحلة هذه العلاقة والظروف المحيطة بها. (٢) تلبية الحاجات الشخصية والأسلوب. (٣) التنظيم والسلطة.

مرحلة العلاقة والظروف المحيطة بها :

مما هو غنى عن البيان أن أنماط الاتصال فى العلاقات الإنسانية تختلف اختلافاً بيناً من مرحلة إلى أخرى، فمن الطبيعى أن التعامل بين الأشخاص الذين تقابلوا لأول مرة يختلف عنه بين أولئك الذين تعايشوا لعدة سنوات. ومن المنطلق نفسه فإن طبيعة أنماط الاتصال التى نلخصها تتوقف على الظروف المحيطة بالتخاطب بين الأطراف المعنية، فعندما يتقابل أشخاص فى محل بقالة مثلاً، فإنهم يتعاملون بطريقة تختلف عن أولئك الذين يتقابلون فى مقهى أو فى اجتماع عمل، إذ يفسر هذان العاملان اختلاف أنماط الاتصال داخل العلاقات.

أسلوب الأشخاص فى التعامل مع الآخرين :

إلى جانب تأثير كل من المرحلة والظروف المحيطة، فإن الحاجات والأهداف والاتجاهات والعادات والقيم التى يتسم بها أطراف العلاقة، تشكل مصدراً آخر للتأثير على الاتصال داخل العلاقات.

ومن العوامل التى تلاحظ عادة فى هذا المجال : **الحاجة للحب، والسيطرة، والانتماء.** وقد اقترح «وليام شوتز William Schutz» أن حاجاتنا فيما يتعلق بالحب أخذ وعطاء، وبالاشتراك فى النشاط الذى يقوم به الآخرون وإشراكهم فى نشاطنا،

والسيطرة على الآخرين أو الإذعان لسيطرتهم ـــ كلها نزعات أساسية تشكل جميع أنواع علاقاتنا الاجتماعية [١٤].

ومن المسلم به أننا قد بينا حاجاتنا فيما يتعلق بالسيطرة والحب والانتماء وغيرها من النزعات. إن أنواع هذه الحاجات واتفاقها مع مايحتاج إليه الآخرون تعد عاملاً يشكل كل أنماط العلاقات الناجمة عن ذلك، فيمكننا أن نتوقع، مثلاً، أن الشخص الذى يحب السيطرة ينسجم تماماً مع شخص آخر يميل إلى التبعية والإذعان، حيث يستولى الأول على زمام القيادة، بينما يقنع الثانى بالطاعة والتبعية. ولكن إذا تصادف أن كان لشخصين يعملان أو يعيشان سوياً نزعة حب السيطرة نفسها، أو التبعية، فمن المتوقع أن تتحول العلاقة بينهما إلى صراع عنيف أو عجز تام عن اتخاذ أى قرارات. ولنا أن نتوقع، على أى حال، أن الانسجام (أو التنافر) بين حاجات الأشخاص للحب والانتماء والسيطرة سيؤثر تأثيراً كبيراً على العلاقة بين الأشخاص.

و يقوم أسلوب الشخص فى التعامل مع الآخرين بدور أساسى فى تشكيل أنماط الاتصال التى تنشأ لهذه العلاقة. فقد بينا فيما سبق أن بعض الأشخاص يرتاحون إلى التعامل مع الآخرين بطريقة جريئة انبساطية، بينما يتبنى آخرون طريقة سلبية محافظة، بسبب طبيعتهم الخجولة أو خشية التحدث بصوت عالٍ فى موقف اجتماعى عام.

وعادة ما يتعامل الأشخاص الذين يفضلون الجرأة والانبساط مع مشاعرهم ومعتقداتهم بطريقة مباشرة تفرض نفسها على الموقف[١٥]، وإن احتاجوا لشىء طلبوه، وإن غضبوا أظهروا هذا الغضب للآخرين، وإن شعروا باستغلال الآخرين لهم احتجوا على هذه المعاملة، وإن لم يوافقوا على ما طلبه غيرهم فليس لديهم أى مانع من رفض هذا الطلب دون تردد.

وعلى العكس من هذا الأسلوب المباشر الذى يشبه طلقات المدفع الرشاش فى عملية الاتصال بالآخرين، فإن الأسلوب السلبى، الناعم «المخملى» فى التعامل، يستوعب

المعلومات اللفظية وغير اللفظية التى يرسلها الآخرون، بحيث يظهر الأشخاص الموافقة والرضا والتحمس وتشجيع الآخرين، دون أن يكشفوا عن حقيقة أفكارهم ومشاعرهم[١٦]. ومهما اختلفت الأسباب، فإن الشخص الذى يفضل الأسلوب السلبى المخملى الناعم فى التعامل، كثيراً ما يحجم عن إبداء مشاعره وآرائه وأفكاره ويحجبها عن غيره.

فلو انتاب الغضب مثل هذا الشخص، فلن يظهر لك ذلك من الطريقة التى يتحدث بها، وإن اختلف عنك فى الرأى فلن تسمع منه ذلك، وإذا شعر بأن غيره يستغلونه فسيترك الأمور تسير فى طريقها دون أن يصارح الشخص المستغل بحقيقة ما يشعر به.

ومع أن قلة من الناس هى التى تتبع أسلوباً واحداً من هذين الأسلوبين طوال الوقت، فإن أكثرنا يميل نحو أحد هذين الأسلوبين فى أغلب معاملاتنا مع الناس. ويصبح هذا العامل وحده أهم أثراً فى تشكيل علاقاتنا وصلاتنا فى ضوء أسلوب الآخرين الذين يشتركون معنا فى العلاقة أو الموقف نفسه، كما يتضح فى الحوار التالى

توم : «جورجيا». أرجو ألا يزعجك إذا ركبت معك سيارتك اليوم أيضاً عندما ينتهى العمل؟ إنى أعلم أن مطالبى كثيرة، ولكن «مارى» تحتاج للسيارة اليوم، وأنا أعلم أنك كريمة محبة لمساعدة الآخرين من آن لآخر.

جورجيا : طبعاً. إذا لم يكن لديك حل آخر فإنى . . .

توم : ألف شكر يا «جورجيا». كنت متأكداً أننى أستطيع الاعتماد عليك. كيف حال الدنيا معك؟ إنى واثق أنك مشغولة دائماً. لعل من الأفضل أن أرجع لعملى الآن. سوف نتقابل أمام سيارتك فى الخامسة تماماً. ألف شكر.

إن استخدام «توم» لأسلوب المدفع الرشاش فى الوقت الذى نهجت فيه «جورجيا» نهجاً ناعماً مخمليًا، هو عامل بعيد الأثر فى تشكيل أغلب العلاقات التى تنشأ بينهما.

التنظيم والسلطة :

تتشكل علاقات الاتصال بين الناس أيضاً بعوامل السلطة والتنظيم. فالعلاقة بين العامل وصاحب العمل علاقة غير متوازنة ولا متكافئة، لأن لأحدهما سلطة أعلى من سلطة الآخر فى مجال العمل[١٧]، فصاحب العمل يمكنه أن يمارس سلطة أكثر فى هذا الجانب من العلاقة، نتيجة للتنظيم فى العلاقة، هذا إذا لم يبادر العامل بالاستقالة.

وهناك مواقف كثيرة أخرى متشابهة، حيث تتأثر العلاقة والاتصال بين الأشخاص بعدم التكافؤ. فالعلاقة بين الطبيب النفسى والمريض، والمعلم والطالب، والوالد وابنه، والمشرف ومن يشرف عليه، كلها أمثلة شائعة لهذا الموقف الذى يسيطر فيه أحد الأطراف على نواحٍ معينة من حياة الآخر، مما يكون له أثر بالغ الأهمية على أنماط الاتصال التى تحكم هذه العلاقات.

وهناك احتمال للتكافؤ فى علاقة الزميل بزميله، أو الصديق بصديقه، أو أى صلة أخرى متشابهة. وفى هذه الحالة فإن الاتصال الشخصى قد يخلق موقفاً يعتمد فيه أحد الأشخاص على مساندة الآخرين، ولكنه لا يؤدى إلى استمرار هذه التبعية، كما هى الحال فى العلاقات غير المتكافئة.

الخلاصة :

ناقشنا فى هذا الفصل دور الاتصال فى تنمية العلاقات وتطورها، كما استعرضنا وجهات النظر الخاصة بما تتميز به العلاقات، واستكشفنا أنماط الاتصال الشائعة. إن عملية الاتصال تؤدى دوراً رئيسيًّا فى نمو العلاقات الإنسانية وتطورها، كما أن العلاقات قد تخلق ظروفاً تمكننا من استخدام مهاراتنا فى الاتصال لإشباع حاجات معينة أو لتحقيق أهداف خاصة.

وتنشأ العلاقة، بوجه عام، عندما تكون هناك **معالجة متبادلة للبيانات** أى عندما يستجيب الأشخاص للأقوال والأفعال التى تصدر عن الآخرين؛ لأن العلاقات تنشأ وتنمو وتتطور أو تتدهور عن طريق تبادل الرسائل ومعالجتها فى عملية الاتصال بين الأشخاص.

ويمكن النظر للعلاقات التى تنشأ بين الأفراد عن قصد من عدة أوجه سواء كانت ثنائية، أم ثلاثية، أم رباعية، تستهدف أغراضاً اجتماعية أم عملية، طويلة أم قصيرة المدى، عارضة أم وثيقة العرى.

وتتطور العلاقات عادة خلال مراحل يسهل التنبؤ بها نسبيًّا، بدءاً من المقابلة الاجتماعية الأولى، ومروراً بمراحل يزداد فيها الاتصال وابتكار القواعد المشتركة للسلوك. وتتضمن بعض العلاقات اعترافاً رسميًّا بوجودها مثل الزواج أو عقود العمل التجارية. وقد تتوقف بعض العلاقات عند إحدى هذه المراحل ثم تتراجع، ثم تتقدم ثانية، وقد تثبت فى مرحلة واحدة لمدة طويلة.

وتؤدى معالجة الرسائل وظائف اتصالية ومعنوية خلال تطور العلاقات بين المشاركين فى الاتصال، فى الوقت الذى تزود فيه بعضهم بمعلومات عن بعض، وعن النقاط التى تدور حولها عملية التخاطب، وهى بذلك تسهم فى تشكيل طبيعة العلاقة بين الأطراف المعنية.

وتتحول بعض أنماط الاتصال، إذا استمرت لوقت طويل، إلى علاقات. ويتخذ هذا النشاط عادة شكل الاعتماد على الآخرين أو الاستقلالية المعارضة، وقد تتقدم أو تتراجع، ومنها ما يتعلق بالتوقعات التى تؤكد الاعتداد والثقة بالنفس، وتلك التى تؤدى للإحباط. ولهذا النشاط أثر أبعد على تكوين أنماط العلاقات وتطورها من أثر المحتوى الأساسى للاتصال.

وتقوم العوامل الآتية بدور هام فى تسهيل نشأة هذه الأنماط وتطورها : المرحلة التى وصلت لها العلاقة والظروف المحيطة بها ، وأسلوب الشخص واتجاهه عند التعامل مع الآخرين ، والسلطة والنظام الذى ينتمى إليه المشاركون .

الهوامش :

---

1. The discussion of nature of dyads and triads draws upon the excellent summary of work on this topic provided by William Wilmot in *Dyadic Communication* (Reading, MA.: Addison-Wesley, 1979), pp. 14–30.
2. Ibid., pp. 14–15.
3. William M. Kephart, "A Quantitative Analysis of Intra-Group Relationships." *American Journal of Sociology*, 55. 544–549 (1950).
4. William Wilmot, *op. cit.*, p. 21.
5. Cf. Fred Davis, "The Cabdriver and his Fare: Facets of a Fleeting Relationship," in Warren G. Bennis, David E. Berlew, Edgar H. Schein, and Fred I. Steele, eds., *Interpersonal Dynamics*, (Homewood, IL: Dorsey, 1973), pp. 417–426.
6. Cf. Michael D. Scott and William G. Powers, *Interpersonal Communication: A Question of Needs* (Boston, Houghton Mifflin, 1978), for a useful discussion of the role of needs in interpersonal communication and relational development.
7. Cf. Joseph Luft, *Of Human Interaction* (Palo Alto, CA: National Press Books, 1969); Sidney M. Jourard, *The Transparent Self* (Princeton, NJ: Van Nostrand, 1964); and Stella Ting-Toomey, "Gossip as a Communication Construct." Paper presented at the Annual Conference of the Western Speech Communication Association. Los Angeles, February, 1979.
8. James J. Lynch, *The Broken Heart: The Medical Consequences of Loneliness*, (New York: Basic Books, 1979).
9. The discussion of stages of development of relationships draws on the work of Mark L. Knapp in *Social Intercourse: From Greeting to Goodbye* (Boston: Allyn & Bacon, 1978), and Murray S. Davis, *Intimate Relations* (New York: Free Press, 1973).
10. Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, and Don D. Jackson, *Pragmatics of Human Communication* (New York: Norton, 1967), pp. 51–54.

---

11. Mark L. Knapp, *op. cit.*, pp. 19–21.
12. Cf. discussion of spirals and prophecies in William Wilmot, op. cit., pp. 121–129, and in Paul Watzlawick, *et al.*, *op. cit.*
13. Cf. Robert R. Carkhuff and Bernard G. Berenson, *Beyond Counseling and Therapy* (New York: Holt, 1967).
14. William Schutz, *The Interpersonal Underworld* (Palo Alto, CA: Science and Behavior Books, 1968).
15. Cf. Colleen Kelley, "Assertion Theory," in J. William Pfeiffer and John E. Jones, eds., *The 1976 Annual Handbook for Group Facilitators* (La Jolla, CA: University Associates, 1976); Sharon and Gordon Bowers, *Asserting Yourself* (Reading, MA: Addison-Wesley, 1976); and Colleen Kelley, *Assertion Training* (La Jolla, CA: University Associates, 1979).
16. Brent D. Ruben "The Machinegun and the Marshmallow: Some Thoughts on the Concept of Communication Effectiveness." Paper presented at the annual conference of the Western Speech Association (Honolulu: November, 1972), and Brent D. Ruben "Communication, Stress, and Assertiveness: An Interpersonal Problem-Solving Model." In J. William Pfeiffer and John E. Jones, eds., *The 1982 Annual Handbook for Group Facilitators*, (La Jolla, CA: University Associaties, 1982).
17. Paul Watzlawick, et al., op cit., pp. 67–71.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Bales, Robert F. *Personality and Interpersonal Behavior*. New York: Holt, 1970.

Bennis, Warren G., David E. Berlew, Edgar H. Schein and Fred I. Steele, eds. *Interpersonal Dynamics*. 3rd ed. Homewood, IL: Dorsey, 1973.

Berger, Peter L. and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality*. Garden City, NY: Doubleday, 1967.

Blumer, Herbert. *Symbolic Interactionism*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.

Davis, Murray S. *Intimate Relations*. New York: Free Press, 1973.

Eakins, Barbara W. and R. Gene Eakins. *Sex Differences in Human Communication*. Boston: Houghton Mifflin, 1978.

Gibb, Jack R. "Defensive Communication." *Journal of Communication*, 2 (1961), 141–148.

Goffman, Erving. *Interaction Ritual*. Garden City, NY: Doubleday, 1967.

———. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.

Jourard, Sidney M. *The Transparent Self*. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1964.

Knapp, Mark L. *Social Intercourse*. Boston: Allyn & Bacon, 1978.

Levinson, Daniel J. *The Seasons of a Man's Life*. New York: Ballantine, 1978.

Luft, Joseph. *Of Human Interaction*. Palo Alto, CA: National Press Books, 1969.

Lynch, James J., *The Broken Heart: The Medical Consequences of Loneliness*. New York: Basic, 1977.

Manis, Jerome G. and Bernard N. Meltzer, eds. *Symbolic Interaction*. Boston: Allyn & Bacon, 1967.

Miller, Gerald R. and Mark Steinberg. *Between People*. Chicago: Science Research Associates, 1975.

Morris, Desmond. *Intimate Behaviour*. New York: Random, 1971.

Newcomb, Theodore M. *The Acquaintance Process*. New York: Holt, 1961.

Phillips, Gerald M. and Nancy J. Metzger. *Intimate Communication*. Boston: Allyn & Bacon, 1976.

Ruben, Brent D. "Machine-Guns and Marshmallows: Thoughts on The Concept of Communication Effectiveness." Paper presented at the Western Speech Communication Association, Honolulu, 1972.

Ruben, Brent D. "Communication, Stress, and Assertiveness: An Interpersonal Problem-Solving Model." In *The 1982 Handbook for Group Facilitators*. Edited by J. William Pfeiffer and John E. Jones. La Jolla, CA: University Associates, 1982.

Ruesch, Jurgen. *Disturbed Communication*. New York: Norton, 1957.

Ruesch, Jurgen and Gregory Bateson. *Communication—The Social Matrix of Psychiatry*. New York: Norton, 1951.

Schutz, William. *The Interpersonal Underworld*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books, 1968.

Scott, Michael D. and William G. Powers. *Interpersonal Communication: A Question of Needs*. Boston: Houghton Mifflin, 1978.

Sommer, Robert. "Further Studies of Small Group Ecology." *Sociometry*, **28** (1965), 337–348.

Stewart, John, ed. *Bridges Not Walls*. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley, 1977.

Ting-Toomey, Stella. "Gossip as a Communication Construct." Paper presented at the Annual Conference of the Western Speech Communication Association. Los Angeles, February, 1979.

Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin and Don D. Jackson. *Pragmatics of Human Communication*. New York: Norton, 1967.

Wilmot, William W. *Dyadic Communication*. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley, 1979.



الجماعات والمنظمات

ترجمة

د. عبدالرحمن إبراهيم الشاعر

الجماعات والمنظمات

فى هذا الفصل سنوسع مناقشتنا عن استعمالات ونتائج الاتصال على الجماعات والمنظمات،التى تلعب دوراً حيوياً فى أمور وشؤون بنى الإنسان. وفى مناقشتنا لهذه الوحدات الاجتماعية (الجماعات والمنظمات) سنركز اهتمامنا على وظائفها وأهدافها وشبكات العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة أو المنظمة، وعملها الجماعى ورموزها وأدوارها ومسؤولياتها.

الوظائف والأهداف:

كل منا يقضى جزءاً كبيراً من وقته داخل الجماعات والمنظمات على اختلاف أنواعها، عاملين فى وظائفنا، مشاركين فى النوادى والروابط، أو عند حضورنا الاحتفالات الدينية أو المدنية، أو عند اشتراكنا فى أى عدد من الجماعات الاجتماعية على اختلاف أنواعها. ونحن نتطلع إلى الأنظمة الاجتماعية لإشباع الكثير من طموحنا وحاجاتنا الفسيولوجية والشخصية والاجتماعية، وحتى إنتاج ضرورات الحياة الأساسية مثل الغذاء والكساء والمأوى يتطلب جهداً منسقاً من عديد من الأشخاص يعملون سوياً فى جماعات ومنظمات.

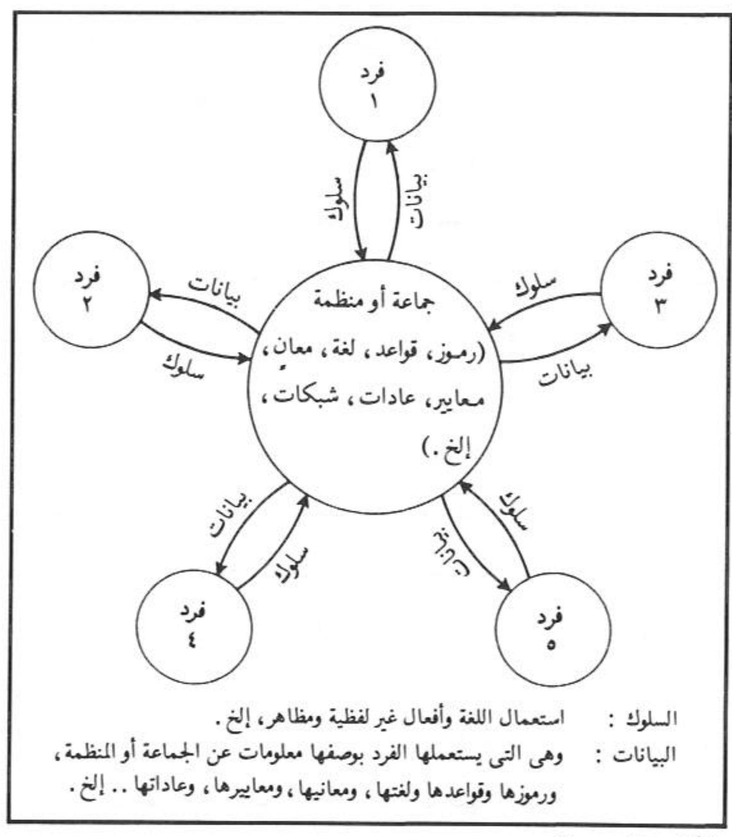
وكما هو الحال فى العلاقات فإن الجماعات والمنظمات يرجع الأصل فيها إلى أفراد مشغولين فى معالجة متبادلة للبيانات، وهكذا فإن عملية الاتصال تجعل الجماعات والمنظمات أمراً ممكناً. وبمجرد تكوين الجماعات والمنظمات وقيامها بعملها، فإن هذه الأنظمة الاجتماعية تقوم بعدة وظائف اتصالية هامة للأفراد الذين كونوها والذين

اشتركوا فيها . إننا نتعرض بمحض اختيارنا لمظاهر مختلفة لبيئتنا ، ذلك من خلال انتمائنا لأسرنا ، والأقران والجماعات والشؤون الدينية والأحزاب السياسية ، والمدارس وغيرها من الجماعات والمنظمات الأخرى . و بالإضافة إلى هذا التعرض فإننا نتلقى توجيهاً إضافيًّا فيما يتعلق بتعلم كيف نقوم بتحو يل البيانات الخاصة بالبيئة التى نعيش فيها ، إلى معلومات مفيدة فى حياتنا ، و بهذه الطريقة يكون للجماعات والمنظمات تأثير جوهرى على التفاصيل والصور الذهنية والقواعد التى نكتسبها بوصفنا أفراداً .

و بوصفنا جزءاً من عملية التخطيط هذه فإننا نكتسب أيضاً القواعد الضرور ية التى تمكننا من العمل فى الجماعات والمنظمات التى نحن جزء منها ، وتماماً كما أوجدت القواعد التى توجه أعمال مستقلى المصعد ، فإن قوانين النوادى والجماعات غير الرسمية ، ومنظمات العمل والوحدات الاجتماعية الأخرى،تؤدى إلى توجيه سلوك الأشخاص المنتمين إليها .

وتلعب الجماعات والمنظمات كذلك دوراً هامًّا فى تطور وصيانة هو ياتنا الفردية ، حيث تمدنا الجماعات والمنظمات التى نشترك فيها بالعديد من المتطلبات والفرص أثناء نمونا من مرحلة الطفولة حتى مرحلة الرجولة ، وأثناء عملية تكيفنا مع هذه الأشياء فإننا نتطور ونتغير وننمو. وأخيراً فإنه يمكن القول بأن الجماعات والمنظمات تعد ضرور ية فى صناعة الأدوات ، وفى ابتكار تقنيات الا تصال التى تعزز قدرتنا على عرض واستقبال وتخزين واسترجاع المعلومات .

و بالإضافة إلى هذه الوظائف العامة للجماعات والمنظمات ، فإنها تؤدى أهدافاً أكثر تحديداً ، وفى كثير من الحالات نجد أن جماعة أو منظمة يتم تكو ينها لكى تكمل عملاً ــ تنظم حفلاً أو تبنى منزلاً أو تصدر صحيفة ، أو ما شابه ذلك . إن أعمال الإنتاج والخدمة العامة ، ونقابات العمال ، والمنظمات المهنية وكثيراً من الجماعات المدنية ــ تمثل هذا النوع من الوحدة الاجتماعية .



(شكل ١١ — ١)

يقوم الأفراد بصورة جماعية ومن خلال سلوكهم اللفظى وغير اللفظى بتكوين الجماعات والمنظمات التى ينتمون إليها، وكذلك الرموز والقواعد واللغة الاصطلاحية والأعراف المميزة لكل منها. ولكى يصبح الفرد عضواً فى جماعة أو منظمة قائمة، فعليه أن يقبل الرموز والقواعد والأعراف التى طورت، وتتم هذه العملية أيضاً من خلال الاتصال.

وهناك أيضاً جماعات أخرى عديدة تقوم بصفة أساسية بتحقيق أهداف شخصية وأخرى اجتماعية، مثال ذلك تقويتها للعلاقات بين الأفراد وتشجيعهم وتنويع أعمالهم. وهناك أمثلة كثيرة لهذه الجماعات، مثل: الجمعيات الاجتماعية، ونوادى السيدات، والنوادى والجماعات الناقدة.

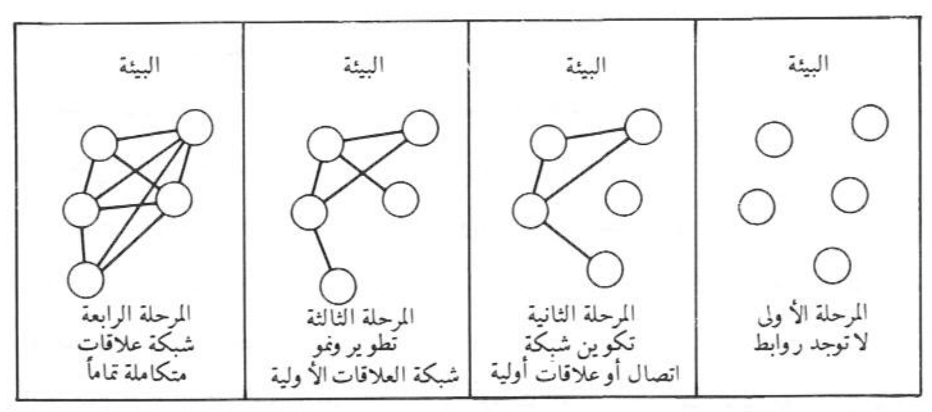
إن كل الأنظمة الاجتماعية تخدم إلى حد ما مزيجاً من هذين النوعين من الوظائف، وحتى بالنسبة للمنظمات التى قد نعتقد أنها صارمة فى اهتمامها بتوجيه العمل، مثل خط التجميع الصناعى حيث تكون الإنتاجية هى المقياس الأساسى للنجاح ــ فإن الأهداف الشخصية والاجتماعية ينظر إليها من منظور تأثيرها على العملية الإنتاجية. وعلى العكس من ذلك فإن عملية صنع القرار داخل الجماعات الاجتماعية ــ كتحديد نوع الفيلم الذى ينبغى أن تشاهده أو المطعم الذى تتناول فيه الطعام أو النشاط الذى ينبغى ممارسته فى أوقات الفراغ - إنما تتطلب درجة ما من توجيه المهام. وهكذا يتطلب الأمر دائما تحقيق قدر من التوازن بين مختلف هذه الأهداف داخل عدد من الجماعات والمنظمات، مثل : العائلات، وأندية الخدمات والمنظمات الدينية؛ وذلك للحفاظ على وجودها واستمرارها.

وفى إطار العلاقات الاجتماعية والجماعات الصغيرة عادة ما **تظهر الأهداف بطريقة طبيعية** لتفى بحاجاتنا الفردية لأشياء معيّنة مثل الرفقة أو لإكمال عمل. وغالباً، تحت هذه الظروف، فإن الأهداف لا يتم تحديدها بوضوح، حتى أن الأفراد المعنيين بها قد لا يكونون قادرين على التعبير عنها شفاهة.

وفى المقابل نجد أن جماعات أخرى، تقريباً كل المنظمات، مخترعة أكثر منها طبيعية تلقائية، مصنوعة أكثر من كونها انبثقت وتطورت تطوراً طبيعيًّا[1]. إننا نجد، والحال كذلك، أن هذه الوحدات الكبيرة لها أهداف مقررة ومحددة ونموذجية؛ وذلك من أجل خدمة المجتمع وللمشاركة فى الاهتمامات المهنية، ومن أجل تحقيق الربح أو لتقديم مرشح سياسى ما، وذلك على سبيل المثال لا الحصر.

شبكات العلاقات الاجتماعية وتشابكها :

تتكون الشبكات المتبادلة لمعاملة البيانات، طبيعيًّا وغالباً تلقائيًّا، فى العلاقات الاجتماعية وفى الجماعات التى تنشأ طبيعيًّا. وفى الوحدات الاجتماعية حديثة

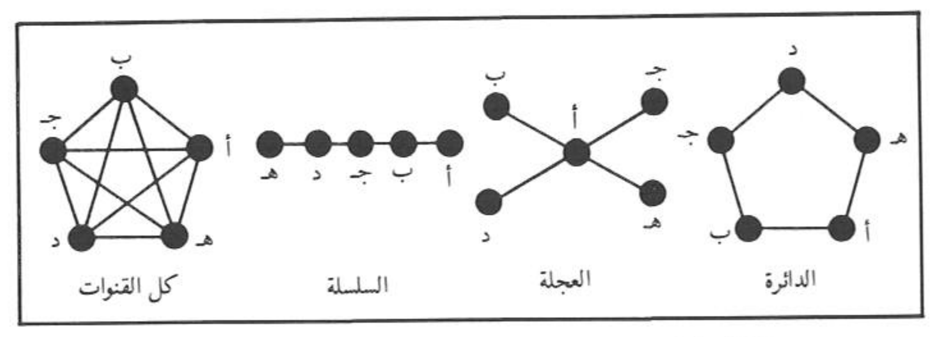


شكل (١١ ـ ٢)

إن تكوين الروابط الاجتماعية أو الاتصالية فى جماعة ما أو منظمة ما يمكن ملاحظته بنشوء شبكات الاتصال، أو العلاقات الاجتماعية التى تربط الأفراد واحداً بالآخر وتعرف كذلك بالوحدة الاجتماعية. إن أى جماعة أو منظمة لا يشترط أن تمر بجميع المراحل أثناء تطورها، ولكنها قد تنتقل من مرحلة تكامل عالية إلى مراحل تكامل منخفضة، ثم تعود مرة أخرى لما كانت عليه.

التكوين، والتى لها أقل بناء تركيبى، مثل جماعات المناقشة أو الجماعات الناشئة، فإن شبكات العلاقات الاجتماعية أو الاتصال بين الأفراد تبدأ فى التكوين بمجرد أن يلتقى الأفراد ويبدؤوا فى معرفة بعضهم بعضاً. وبصفة مبدئية، فإن محتوى المناقشة قد يتضمن موضوعات، مثل: الطقس أو الجو، تكوين الجماعة والظروف التى جمعت الأفراد سويًّا، أهداف الجماعة، وهكذا. وبمرور الوقت، فإن شبكة العلاقات أو الاتصال بين الأفراد تصبح جيدة التكوين حيث يشترك جميع أعضاء الجماعة فى المناقشات فى الموضوعات ذات الأهمية الرئيسية لهم، وفى آخر الأمر فإن شبكة العلاقات الاجتماعية أو شبكة الاتصال تصبح شاملة لجميع أفراد الجماعة، على الأقل كحد أدنى[٢].

وتستغل بعض الروابط فى شبكات العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بدرجة كبيرة، وبعضها الآخر بدرجة قليلة، ذلك أن بعض الناس يصبحون فى مركز الشبكة،



(شكل ١١ ــ ٣)

فى الدراسات أو البحوث الخاصة بشبكات الاتصال داخل الجماعات العامة، مثل تلك الموضحة بالشكل السابق، تبين بالبحث أن شبكات الاتصال المركزية (مثل العجلة) تؤدى إلى أداء أسرع، إلا أن معدل الخطأ يكون أعلى، بينما وجدت شبكات الاتصال منخفضة المركزية (مثل الدائرة)، مرتبطة بدرجة عالية من الرضا الفردى. ولقد لاحظ الباحثون كذلك أن وجود شخص ما فى مركز رئيسى أو هام فى الشبكة يحتاج إلى أن يتم استقاء المعلومات من خلال فرد آخر كمصدر للمعلومات، وهذا يؤدى إلى عبء زائد من المعلومات.

SOURCE: Harold J. Leavitt, "Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, **46**, 1951, pp 38–50; M.E. Shaw, "Some Effects of Unequal Distribution of Information Upon Group Performance in Various Communication Nets," Journal of Abnormal and Social Psychology, **49**, 1954, pp. 547–553.

وآخرين يصبحون بعيداً عن المركز أى على محيط الشبكة، والبعض الثالث قد يصبحون معزولين عن الآخرين.

ويظن البعض أن الجماعات التى يكون اهتمامها الأول بالعمل والإنتاج تمر بعملية مماثلة تتضمن أربعة أطوار أو جوانب أو صور، هى:

ــ مرحلة الإعداد أو التوجيه.

ــ مرحلة الصراع.

ــ مرحلة النشوء.

ــ مرحلة التعزيز أو التدعيم[٣].

وتتكون المرحلة الأولى من ثلاث نقاط، هى :

الإلمام بالأمور أو الاطلاع عليها، التعبير المبدئى أو الأولى عن وجهات النظر، وتكوين الروابط المرتبطة بالعمل القائم فعلاً. وبتقدم الجماعة، يؤدى التعبير عن وجهات النظر المختلفة إلى ما يسمى بالاستقطاب، وبالتدريج يحدث تكيف للأفراد والجماعات الفرعية مع وجهات النظر المختلفة. وبمجرد اقتراب مشروع الجماعة من الاكتمال، نجد أن التعاون بين الأفراد الموجودين فى الشبكة يزداد، كما أنه يدعم انحلال أو انتهاء الجماعة[4].

شبكة الاتصال الرسمية :

فى الجماعات غير الرسمية الصغيرة نسبيًا يمكن عمل القليل لإضفاء الشكل الرسمى على شبكية المعلومات، فالناس يستطيعون بصفة عامة أن يتكلموا مع من يريدون، وفى أى وقت يشاؤون، عن الموضوع الذى يرغبون التحدث فيه، وعندما تجتمع الجماعة فإن أى شيء يمكن حدوثه.

فإذا فرضنا أنه يوجد لدينا عدد كبير لا يصدق من الروابط المزدوجة بين شخصين الممكن أو المحتمل وجودها فى الجماعات الكبيرة والمنظمات، فإن إضفاء سمة الرسمية على عملية الاتصال يكون مطلوباً؛ حتى نتجنب إرسال واستقبال البيانات العشوائية[5].

وفى النهاية غالباً ما تنشأ شبكات الاتصال أو العلاقات الرسمية التى تتضمن وظائف شبكات الاتصال الرسمية، على النحو التالى :

١) التنسيق بين النشاطات المختلفة للأفراد والوحدات الفرعية.
٢) الاحتفاظ بخطوط السلطة.
٣) تسهيل تبادل البيانات داخل الجماعة أو المنظمة.

٤) ضمان الانسياب الموجه للبيانات بين الوحدة الكبرى والبيئة الخارجية التى توجد بها .

شبكات العلاقات الرأسية والأفقية :

تتطابق الخطوط الرسمية لانسياب المعلومات مع خطوط السلطة فى الجماعات الكبيرة والمنظمات العامة، وفى هذه الظروف نجد أن المعلومات تنساب إلى أسفل من الأفراد الذين يقومون بأدوار قيادية أو إدارية إلى مرؤوسيهم، ومثل هذه الرسائل تأخذ شكل واجبات محددة أو مهام واجبة النفاذ، كطلبات للتنفيذ أو معلومات للنشر، أو طلبات للتزود بها كمدخلات أو كمعطيات فى عملية الاتصال.

إن تصاعد المعلومات إلى أعلى يشير إلى الرسائل التى يرسلها الأفراد أو الوحدات الفرعية فى جماعة ما أو منظمة ما، من خلال قنوات الاتصال المتاحة، إلى الأشخاص الشاغلين للمراكز القيادية فى الجماعة أو المنظمة (و يقصد بها التقارير المرفوعة من المرؤوسين للرؤساء).

وهنا تصنيفات شائعة للبيانات «المتصاعدة إلى أعلى» وهى «الاقتراحات»، «الطلبات» و «الاتصالات الخاصة بالمشرفين».

أما ما اصطلح على تسميته بـ «شبكات الاتصال الأفقية» فهو ما يشير إلى العلاقات أو الروابط التى تربط الأفراد أو الوحدات الفرعية الموجودة فى مستوى واحد للسلطة[٦].

شبكات الاتصال غير الرسمية والخارجية : بالإضافة إلى الروابط المخططة عن قصد، فإنه من المحتم ظهور أو تكوين شبكات اتصالية أخرى بين الأفراد والوحدات الفرعية فى أى جماعة أو منظمة[٧]، وهذه الشبكات الاتصالية غير الرسمية تفيد فى ربط الأفراد بعضهم ببعض، بنفس الطريقة التى تحدث فى حالة شبكات الاتصال

الرسمية. وعلى أى حال، فإنه على عكس نظائرها الرسمية، تعتبر الروابط غير الرسمية أولية بسبب الاحتياجات الشخصية والاجتماعية للأعضاء.

وبالرغم من أن شبكات الاتصال غير الرسمية تتكون أثناء فترات الراحة القصيرة من العمل بتناول القهوة مثلاً، وفى اللقاءات أو الاجتماعات التى تستمر لساعات أو فى الملاعب الرياضية ــ فإنها تعتبر كذلك قنوات اتصال هامة فى أى جماعة أو منظمة، وتتميز هذه الشبكات الاتصالية بأن لها تأثيراً مادياً على كل من محتوى وشكل تدفق أو انسياب البيانات فى شبكات الاتصال الأكثر رسمية.

شبكات الاتصال الخارجية: تعتمد كل الجماعات والمنظمات على أنصارها الموجودين فى البيئة المحيطة بها؛ وذلك لكى يستمر بقاؤها. إن الجماعات التطوعية تعتمد على المشاركين، أما منظمات الأعمال التجارية التى يديرها رجال الأعمال كالمؤسسات التجارية فهى تعتمد على المستهلكين وعلى الحكومة، كما أن المستشفيات تعتمد على المرضى وعلى شركات التأمين، كما تعتمد دور النشر أو الإعلانات على زبائنها وعلى الجمهور، وتعتمد الصحف على المشتركين والمعلنين، وهكذا تقوم الروابط الاتصالية الخارجية بربط الجماعة أو المنظمة بهذه الجماهير المؤيدة لها، كما أنها تربطها بالبيئة الكبرى.

وهذه الشبكات الاتصالية تستعمل لمد الجماهير المؤيدة بالبيانات التى يعتقد أعضاء الجماعة أو المنظمة أنها مرغوبة ومناسبة أو ضرورية، وتقترن مصطلحات الإعلان، التسويق، العلاقات العامة عادة بنشاطات الجماعة أو المنظمة التى تتضمن نقل البيانات للبيئة بهدف الإعلام والتأثير فى هذه العناصر بطريقة منظمة. وعندما تعمل نفس هذه الشبكات الاتصالية بطريقة عكسية تمكن النظام من أن يحصل على

المعلومات الضرورية اللازمة لتحديد ومعرفة التغيرات البيئية، الضغوط، التهديدات، والفرص المتاحة، أو التحديات والاستجابة الجيدة لها.

الرموز والقوانين الخاصة بالجماعة أو المنظمة :

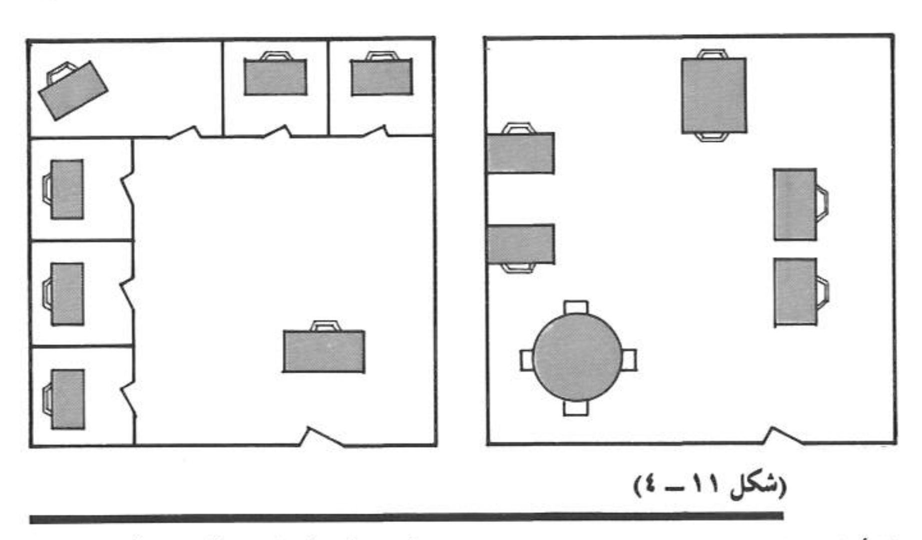
بمجرد تكوين شبكات الاتصال للجماعة أو المنظمة تبدأ الرموز والقوانين وشفرات الاتصال المتنوعة فى الظهور، وتصبح قياسية أو معيارية (متعارفاً عليها بين الأفراد)، وبعض هذه الأشياء يتكون طبيعيًا، كما هو الحال فى (العبارات الدارجة) المستعملة بين أعضاء نادٍ معين أو جماعة اجتماعية معينة، أو فى حالة الشفرات (رموز الاتصال) غير الرسمية التى يستخدمها موظفو شركة ما. وفى أحوال أخرى، نجد أن الرموز والقوانين والشفرات الاتصالية (رموز الاتصال) تنشأ نتيجة للمجهودات المنظمة التى يبذلها أعضاء الجماعة أو المنظمة. وفى مثل هذه الحالات نجد أن هذه الرموز تتكون لكى تعطى النظام الاجتماعى شخصية أو كياناً مميزاً يميزه عن الأنظمة الاجتماعية الأخرى، أو لتعريف الأفراد أو الجماعات الفرعية أو للتفريق بينها، داخل إطار الوحدة الاجتماعية الكبيرة، وتخدم هذه الوظائف الشعارات والمصافحة باليد ومثلها فى ذلك مثل العلاقات التجارية المميزة وشعارات البيع الخاصة بالشركات.

إن رموز الاتصال الرسمية (شفرات الاتصال) قد تخدم كذلك هدفاً معيناً، وعلى سبيل المثال، فإن الملابس الرسمية لرجال الشرطة والأطباء والممرضات ورجال الجيش وضباط البحرية التجارية وعمال المصانع،تقوم بتعريف وتحديد الواجبات أو الأعمال التى يقوم بها هؤلاء الأفراد، كما أنها تمد أفراد الجماعة بما يسمى بالشخصية العامة، وكذلك تميز هذه الجماعة عن الجماعات الأخرى فى المجتمع.

وفى كثير من المنظمات الاجتماعية يتم وضع القوانين لاتباعها فى توزيع الأماكن على العاملين؛ لأن موقعاً ما يجعل مكتب موظف ما فى المنظمة أو حتى حجم حجرته

ـــ يعنى حجم المكان الذى يعمل به. كل هذه الأشياء تعكس مركزه فى المنظمة، فعلى سبيل المثال نجد أن المكاتب الكبيرة والمؤثثة جيداً أو المزينة يأخذها الأفراد ذوو المراكز الكبيرة فى المنظمة، أما ذوو المراكز الأقل فيحصلون على مكاتب أصغر حجماً، وأقل أثاثاً وزينة، أما الأشخاص ذوو المراكز الإدارية الدنيا أى الموجودين فى المستويات الدنيا للتنظيم الإدارى أو المنظمة فقد لا يكون لهم مكان خاص بهم للعمل على الإطلاق، وربما يتم فصل كل فرد عن الآخر بواسطة حواجز أو فواصل متحركة أو بخزانات الكتب و بدواليب الملفات. وأحياناً يتم رفع السجاجيد من الحجرة عندما يتم إعطاؤها لشخص جديد مركزه صغير فى المنظمة، بحيث لا يتطلب الأمر فرش حجرته بالسجاد.

وبمرور الوقت نجد أن هناك عدداً من الرموز والقوانين الأخرى يتم ظهورها، والتى تختلف من منظمة لأخرى حسب نوع العمل الذى تقوم به. وفى الجماعات الصغيرة نجد أن القوانين التى توجه سلوك الأفراد وتحدد علاقتهم ببعض، هى قوانين عادة ما تكون غير رسمية، كما هو الحال فى اللقاءات التى تحدث بين أعضائها. أما فى الجماعات الكبيرة والمنظمات فنجد أن اللقاءات عادة ما تتم الدورة لانعقادها ولا تحدث طبيعيًا، ومثل هذه اللقاءات تعطى اسماً محدداً وهو **الاجتماعات** وذلك للدلالة على رسميتها النسبية. ففى أثناء الاجتماعات الرسمية نجد أن سلوك الأفراد غالباً ما يخضع لعدد من القوانين المعقولة والمعروفة جيداً للأفراد، بعض هذه القوانين يظهر طبيعيًا أو تلقائيًا، أما بعضها الآخر فقد وضعها «روبرت وسميث» وتعرف **بقوانين «روبرت»** المحددة لنظام الاجتماع أو بدستور الجماعة أو القوانين الداخلية للجماعة. وفى هذه الجلسات تجد هناك رموز وقوانين أخرى يتم العمل بها. هذا و يلاحظ أن هناك مواقع معينة وأشياء معينة تكون ذات قيمة رمزية، فمثلاً يعتبر صدر (مائدة الاجتماعات) رمزاً للقوة أو السلطة شأنها شأن المطرقة التى يطرق بها رئيس الاجتماع. ومن الجلى أن (رموز الاتصال) تقوم بدور مركزى وعام فى ديناميات الجماعة



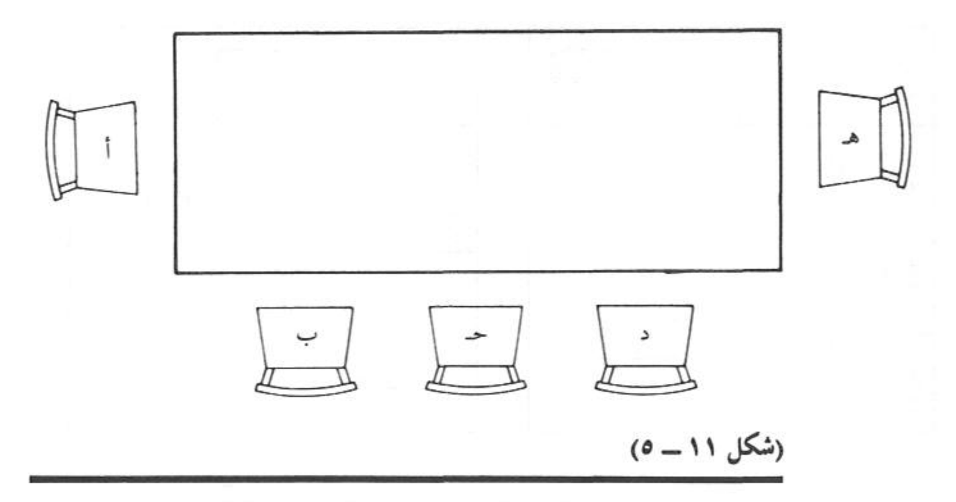
(شكل ١١ ــ ٤)

إن أسلوب البناء والتصميم الداخلى للمبنى وترتيب الأثاث يمكن أن يكون له آثار هامة أو رئيسية على ديناميات الاتصال فى أى وحدة اجتماعية. وفى المنظمات التجارية والمهنية، غالباً ما يتم تغيير مثل هذه العوامل عن عمد أو قصد للحصول على نتائج معينة، كما أن وضع الحوائط والمكاتب وموائد المؤتمرات وحدات البنائية الأخرى التى توجه حركة الأفراد، يمكن أن يكون لها تأثير كبير على شبكات الاتصال وجو العمل الذى يوجد فى بيئة معينة.

والمنظمات المستمرة بأنواعها المختلفة، فهى تمد الأفراد المكونين لهذه الجماعات أو المنظمات بمعنى الشخصية الفردية والشخصية الجماعية، كما أنها تساهم فى نفس الوقت فى تكوين النظام، التركيب أو البناء الاجتماعى، التماسك الاجتماعى فى الفعالية العامة أو العمل العام الذى يقوم به النظام.

الأدوار والمسؤوليات :

فى الجماعات الصغيرة غير الرسمية نجد أن الأدوار التى يلعبها الأفراد وكذلك مسؤولياتهم نحو الآخرين فى الوحدة الاجتماعية، عادة ما تتحدد بمجرد تكوين الوحدة الاجتماعية، وهى تنشأ سويًّا مع الأهداف وشبكات الاتصال داخل الوحدة. والرموز وهذه الأدوار أساساً ما هى إلا محصلة للاتصالات غير اللفظية غالباً.



(شكل ١١ ــ ٥)

بينت البحوث التى أجراها العلماء على أنماط الجلوس فى مجموعات والسلوك الاتصالى أن الأفراد الذين يجلسون فى الأماكن (أ، جـ، وكذلك هـ)، كانوا أكثر مساهمة لفظية فى المناقشة من الأشخاص الجالسين فى الأماكن الأخرى، وغالباً ما تميل الشخصيات البارزة أو القيادية لاختيار أماكن الجلوس ذات المشاركة العالية، بينما نجد أن الأشخاص الذين يفضلون تجنب المشاركة العالية فى المناقشات يتجنبون الجلوس فى هذه الأماكن.

SOURCE: A. Hare and Robert Bales, "Seating Position and Small Group Interaction," *Sociometry*, **26**, 1963, pp. 480–486, and Mark L. Knapp, *Essentials of Nonverbal Communication* (New York: Holt Rinehart & Winston, 1980), p. 88.

ولقد أوضح «بن وشيتس» فى مقال لهما عن الأدوار التى تقوم بها الجماعة أن هناك ثلاثة أنواع رئيسية من الأدوار،يقوم بها أعضاء الجماعة بمرور الوقت، وهى :

١ ــ الأدوار التى تتعلق بإكمال المهمة أو الواجب الذى تقوم به الجماعة.

٢ ــ الأدوار التى تتعلق ببناء وصيانة الجماعة كوحدة اجتماعية.

٣ ــ الأدوار الفردية التى يقوم بها الأفراد[٧]. وفى إطار كل فئة من هذه الفئات العريضة أو الرئيسية تم التوصل إلى عدد من الأدوار المحددة.

(جدول ١١ ــ ١) : الأدوار المتعلقة بمهمة أو واجب المجموعة

م	الدور	الوصف
١	بادىء الاتصال أو المساهمة بالفكر والرأى .	يقترح على المجموعة أفكاراً جديدة أو طريقة أخرى لدراسة مشكلة المجموعة أو هدفها .
٢	الباحث عن المعلومات .	حيث يطلب من الآخرين توضيح الاقتراحات أو إلقاء الضوء عليها ، من حيث مدى اعتمادها على الحقائق ، وذلك من إجل الإعلام الرسمى ، وما هى الحقائق المتعلقة بالمشكلة موضع المناقشة .
٣	الباحث عن الرأى .	لايسأل بصفة رئيسية عن الحقائق المتعلقة بالحالة محل الدراسة ، بل إنه يسأل عن توضيح القيم المرتبطة بالمهام التى أخذتها الجماعة على عاتقها ، أو عن القيم التى يتضمنها اقتراح ما تم تقديمه أو التى تتضمنها الاقتراحات البديلة .
٤	مقدم المعلومات .	يقدم الحقائق أو التعميمات الرسمية أو يسخر خبرته فى حل مشكلة المجموعة .
٥	مقدم الرأى .	يعرض معتقداته أو آراءه المرتبطة بالاقتراح المقدم أو الاقتراحات البديلة .
٦	الموضح ــ أو شارح الأمور بالتفصيل .	يشرح اقتراحات الجماعة فى صورة أمثلة أو يشرح معناها ، يقدم أساساً منطقياً للاقتراحات التى تم عملها من قبل ، ويحاول استنتاج كيف أن فكرة ما أو اقتراحاً ما يمكن تنفيذه إذا تبنته الجماعة .
٧	المنسق .	يوضح العلاقات بين الأفكار المختلفة والاقتراحات ، يحاول تجميع الأفكار والاقتراحات سويًا ، أو أنه يحاول التنسيق بين النشاطات للأعضاء المختلفين المكونين للمجموعات الفرعية .

تابع ــ (جدول ١١ ــ ١)

م	الدور	الوصف
٨	موجه الجماعة أو المساعد على تكيف الجماعة وفقاً للظروف والحقائق والأوضاع.	يحدد وضع الجماعة فيما يتعلق بأهدافها عن طريق تلخيص ما تم التوصل إليه، يشير إلى نقاط الانطلاق من الاتجاهات المتفق عليها أو الأهداف أو يقدم الأسئلة عن الاتجاه الذى تتخذه مناقشات الجماعة (صحيح أم خطأ يعنى هل تم الخروج عن الموضوع أم لا، هل هناك مناقشات جانبية ... إلخ).
٩	المقيم أو الناقد.	يقارن إنجازات الجماعة بمعايير للأداء أو مستويات الأداء للوظائف التى تقوم بها الجماعة فى إطار مهمتها أو واجبها المحدد.
١٠	منشط الجماعة أو مزود الجماعة بالطاقة،أو الدينامو المحرك للجماعة.	يدفع الجماعة إلى التنفيذ و يساعدها على التوصل للقرارات، يحاول تنبيهها إلى القيام بأنشطة ذات نوعية أفضل (تحسين مستوى الأداء).
١١	فنى الإجراءات.	يسهل حركة الجماعة نحو الهدف، عن طريق مساعدتها فى أداء مهماتها الروتينية، حيث يقوم بتوزيع المواد أو التأثير فى الأشياء التى تدركها الجماعة، بمعنى آخر فإنه يقوم بإعادة ترتيب نظام جلوس أفراد الجماعة، كما أنه يقوم بتشغيل جهاز التسجيل كذلك.
١٢	المسجل.	يكتب و يدون الاقتراحات، يعمل سجلاً للقرارات التى تتخذها الجماعة، كما أنه يدون نتائج المناقشة.

SOURCE: By permission of the *Journal of Social Issues.*

فى الجماعات الكبيرة وخاصة المنظمات الاجتماعية تكون الأدوار والمسؤوليات التى يقوم بها الأفراد واضحة ومحددة غالباً ، ففى النوادى مثلاً نجد أن مسؤوليات وواجبات الموظفين وأعضاء اللجان والمراكز الاجتماعية للأعضاء الآخرين،عادة ما يكتب عنها تفصيلاً فى القوانين الداخلية للجماعة أو دستورها .

وفى المنظمات الكبيرة بصفة خاصة عادة ما تكون الأدوار محددة بتفصيل كبير وموصوفة فى وثائق مكتوبة ، حيث تحدد بدقة الواجبات المناطة بكل مركز اجتماعى . ولذلك فعند عقد مقارنة بين معظم العلاقات والجماعات غير الرسمية الصغيرة ، فإننا نجد أن الأنظمة الاجتماعية الكبيرة تتصف بأن لها تركيباً أو نظاماً بنائيًا واضحاً ، وأنماطاً أو نماذج وقوانين توصف بأنها رسمية أكثر من كونها غير رسمية ، وضعية أكثر من كونها طبيعية ، واضحة أكثر من كونها ضمنية .

القيادة وعلاقتها بإدارة المنظمات :

لاشك فى أن الدور الوحيد الذى يحظى بأقصى درجة من الاهتمام أثناء مناقشات الجماعات والمنظمات هو دور القائد أو المدير ، ونعنى بذلك قائد المناقشة أو من يدير المناقشة . إن الوظيفة الرئيسية للقيادة (أو ما اصطلح على تسميته بالإدارة فى مجال المنظمات) هى تنسيق جهود الأفراد حتى يساهموا فى تحقيق الأهداف الكلية للجماعة أو المنظمة ، وكذلك التكيف العام للنظام الاجتماعى مع بيئته .

وفى أى علاقة تنشأ بين فردين أو ثلاثة أو أربعة أفراد ، يتحدد فيها نمط القيادة والتبعية وفقاً لحاجاتهم وتفضيلاتهم وأساليب الاتصال بينهم . والقيادة قد تعتبر أحد جوانب العمل الذى تقوم به الوحدة الاجتماعية غير اللافتة للنظر والتى تحتاج لمهارة أو براعة ، وفى المنظمات والجماعات الكبيرة نجد أن القيادة تعتبر عنصراً أساسيًا ورسميًا وواضحاً جدًا ، فى أداء المنظمة لوظيفتها يوميًا وعلى المدى الطويل كذلك . وفى كلتا

(جدول ١١ ــ ٢) الأدوار المتعلقة ببناء الجماعة وكيفية المحافظة عليها

م	الدور	الوصف
١	مشجع الجماعة.	يقوم بمديح الأعضاء، يوافق على و يقبل مساهمات الآخرين.
٢	الموفق بين آراء أعضاء الجماعة ــ باعث الانسجام بين الجماعة.	يقلل الاختلافات بين أعضاء الجماعة، يسوى أو ينهى الخلافات أو النزاعات الناتجة عن اختلاف الآراء بين الأفراد. يقلل من التوتر فى المواقف التى يحدث بها صراع عن طريق إضفاء المدح على جو الاجتماع أو المناقشة.
٣	الموفق بين الآراء.	يقوم بتهدئة التضارب أو التعارض فى الرأى، يطرح آراءه و يستعمل مركزه فى إنهاء الصراع.
٤	ضابط الاتصال فى الجماعة. مسهل أو منشط عملية انسياب أو تدفق الاتصال.	يحاول أن يبقى على قنوات الاتصال مفتوحة، عن طريق تشجيع أو تسهيل مشاركة الآخرين فى المناقشات، أو عن طريق اقتراح تنظيم عملية تدفق أو انسياب الاتصال.
٥	واضع المعايير أو محدد مستويات الأداء للجماعة.	يحدد للجماعة مستويات الأداء، لكى تحاول تحقيقها أثناء قيامها بوظيفتها أو أنه يطبق مستويات معينة (أو معايير أثناء تقييمه لنوعيات الجودة) للعمليات التى تقوم بها الجماعة.
٦	ملاحظ الجماعة.	يحتفظ بسجلات عن الجوانب المختلفة لسير الجماعة أى تقدم الجماعة و يقوم بتغذيتها بالبيانات مقرونة بالتفسيرات المقترحة، فى عملية تقييم الجماعة للإجراءات التى تقوم بها.
٧	التابع.	هو الشخص الذى يساير حركة الجماعة يقبل بطريقة سلبية أفكار الآخرين، و يكون مجرد مستمع سلبى أثناء مناقشة المجموعة وأثناء عملية اتخاذ القرارات.

SOURCE: By permission of the *Journal of Social Issues.*

الحالتين نجد أن دور القائد أو المدير يتضمن تصميم و تنفيذ الإجراءات و/أو الإشراف عليها ، السياسات والتقنيات اللازمة لإحداث التنسيق المرغوب بين الأفراد و بين الأنشطة المختلفة للوحدة الاجتماعية .

وتُعنَى القيادة أساساً بممارسة عملية التحكم أو الرقابة على عملية صنع القرارات . وهناك كتابات كثيرة عن الأشكال والأساليب التى تأخذها عملية الضبط أو التحكم هذه[٨] .

وهناك بديلان متاحان لذلك ، و يقعان على طرفى نقيض كما هو موضح بالرسم السابق ، وهما :

أولاً ــ عندما يكون التحكم فى عملية صنع القرارات مركزيًا تماماً ، فإن أسلوب القيادة يمكن وصفه بأنه (أوتوقراطى) أو سلطوى أو (ديكتاتورى) .

ثانياً ــ عندما يتم توزيع سلطة التحكم فى عملية صنع القرارات بين أعضاء الجماعة أو المنظمة ، يمكن وصف أسلوب القيادة بأنه (ديموقراطى) يعنى قيادة (ديموقراطية) أو قيادة بالمشاركة .

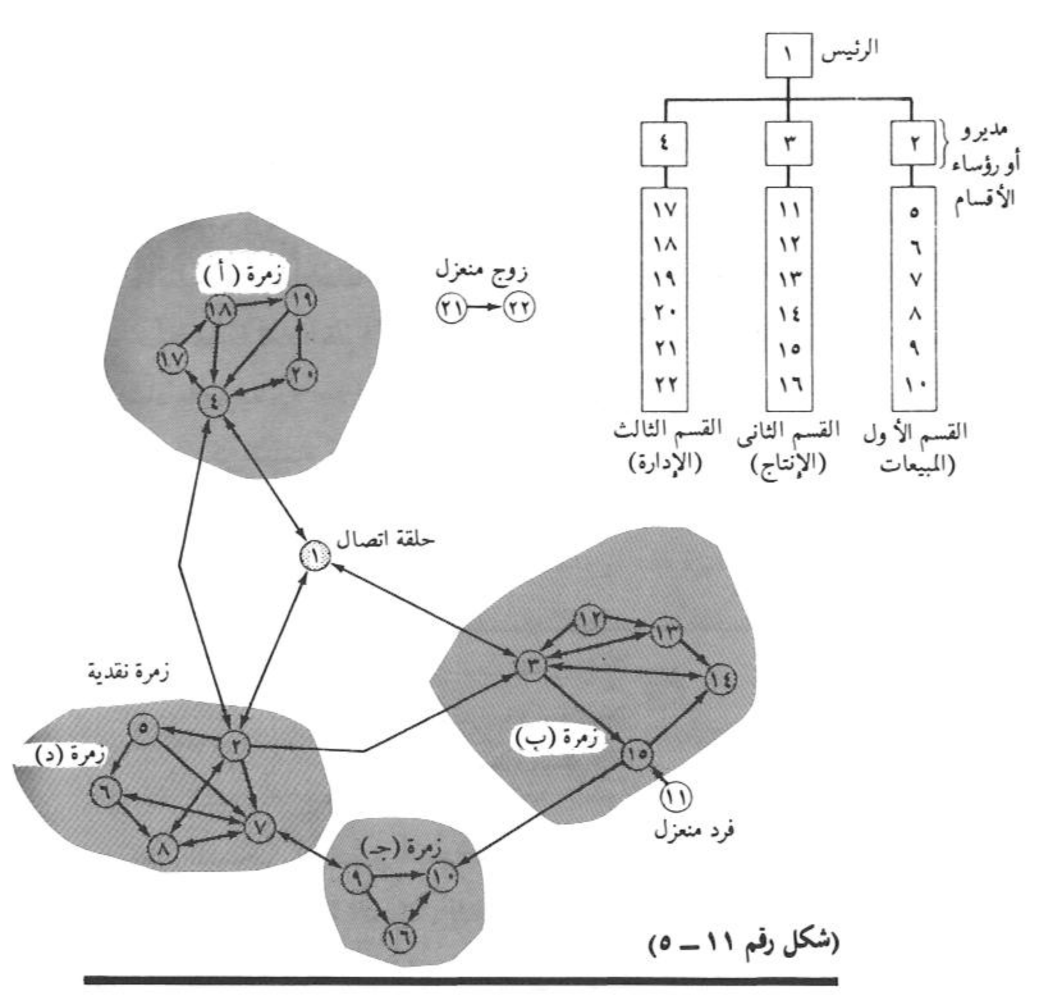
(جدول ١١ ــ ٣) الأدوار المختلفة التى يقوم بها الأفراد

م	الدور	الوصف
١	المعتدى .	قد يعمل بطرق مختلفة ، و ينقص من وضع أو مركز الآخرين ، و يعبر عن عدم موافقته على قيم وأفعال أو مشاعر الآخرين ، و يهاجم الجماعة أو المشكلة التى تعمل على حلها ، يضحك بطريقة عدوانية ، يحسد الآخرين على مساهمتهم عن طريق محاولة نسبها لنفسه .
٢	المعوق لتقدم الجماعة ، صانع العقبات والمشاكل .	يميل إلى أن يكون سلبيًا ، ومقاوماً بعناد ، لا يوافق على الأشياء و يعترض عليها دون سبب معقول وأى قضية ترفضها الجماعة يحاول إعادتها للنقاش أو إبقاءها أمام الجماعة .

تابع (جدول رقم ١١ ــ ٣) الأدوار المختلفة التى يقوم بها الأفراد

م	الدور	الوصف
٣	الباحث عن اهتمام واعتراف الجماعة به.	يعمل بطرق مختلفة ليجذب الانتباه لنفسه، سواء من خلال التباهى أو التفاخر، أو وصف إنجازاته الشخصية، يتصرف بطرق غير معتادة، مقاوم من أجل منع الآخرين من وضعه فى مركز منخفض (أى التقليل من مركزه فى الجماعة).
٤	المعترف على نفسه.	يستغل الفرصة التى تتيحها الجماعة للحاضرين للتعبير عن المشاعر، البصيرة، والمفاهيم غير الموجهة نحو الجماعة (غير الجماعية).
٥	المستهتر.	يبين للناس نقص مساهمته أو مشاركته فى العمليات التى تقوم بها الجماعة.
٦	المسيطر أو المهيمن أو المستبد أو المشرف على كل الأمور. (المحب للسيطرة أو الهيمنة أو الإشراف على الجماعة).	يحاول أن يفرض على الآخرين سلطته أو سموه عنهم،وذلك للتأثير على الجماعة أو على أفراد معينين فيها.
٧	الباحث عن المساعدة (المستعطف للآخرين).	يحاول أن يحظى بعطف الآخرين، أى تعاطف أعضاء الجماعة معه.
٨	المدافع عن الاهتمامات الخاصة بالآخرين.	يتحدث عن «رجال الأعمال الصغار» و يهتم بهم،وكذلك بالمجتمعات المحلية على مستوى القاعدة وربات البيوت، والعمال، وعادة ما يخفى تحيزاته وأهواءه بالطريقة التى تناسب تماماً حاجاته ورغباته الشخصية.

SOURCE: By permission of the *Journal of Social Issues.*



(شكل رقم ١١ ــ ٥)

يصف الرسم العلوى المنظمة الرسمية وسلسلة الأوامر أو القيادة فى شركة نموذجية، أما الرسم الثانى الذى يقع تحته فهو يوضح شبكة الاتصال بين أعضاء الشركة. و يلاحظ وجود (٤) زمرات أو مجاميع، و يقصد بها الأنظمة أو الجماعات الفرعية المكونة من الأفراد الذين يتفاعل أفرادها بعضهم مع بعض نسبيًا بدرجة أعلى من تفاعلهم مع الآخرين. و يوجد هناك أيضاً شخص منعزل وهو الفرد رقم (١١) وزوج منعزل (٢١، ٢٢)، وهناك أيضاً همزة وصل أو حلقة اتصال (الفرد رقم ١) وهو عبارة عن فرد يقوم بربط الزمرات المختلفة بعضها ببعض.

SOURCE: Communication in Organizations by Everett M. Rogers and Rehka Agarwala-Rogers. Copyright © 1976 by The Free Press, a Division of Macmillan Publishing Co., Inc. By permission.

إن تبنى الشخص لأحد أساليب القيادة السابق ذكرها يتوقف على نظرته الشخصية لطبيعة بنى البشر، فإذا كان القائد يعتقد أن الناس يكونون أكثر إنتاجية وأكثر خلقاً وإبداعاً عندما يوجهون أنفسهم بأنفسهم، فإن المنهج الذى سيتبعه فى القيادة سيكون حتماً مختلفاً عن المنهج الذى سيتبعه إذا افترض أن الناس يكونون أكثر إنتاجاً عندما نحدد لهم اتجاه الحركة بإحكام، وتركيب الجماعة، ونقدم لهم النصح والإرشاد والتوجيه[٩].

ولقد فكر العلماء كثيراً وكتبوا عن العوامل التى يجب إدخالها فى الاعتبار،لتحديد الوضع المثالى على هذه الاستمرارية تحت ظروف معينة أو فى موقف معيّن.

القيادة (الأتوقراطية) ——————X—————— القيادة (الديموقراطية)

أين الوضع المثالى على هذه
الاستمرارية فى موقف معيّن
أو ظرف معيَّن؟

ومن الممكن أن نتصور أن جماعة أو منظمة ما، لها قيادة تعمل عند أى من هذين الطرفين على الاستمرارية السابقة، إلا أن المناهج القيادية المتبعة غالباً ما تقع عند نقطة على هذه الاستمرارية بين الطرفين، وبمعنى آخر إنها خليط بين القيادة (الديموقراطية) و(الأتوقراطية). وعموماً ستظل هذه القضية موضوعاً للمناقشة المستمرة يتجاذب أطرافه كل من القادة وكذلك المديرين والمرؤوسين، بالإضافة إلى الكتاب والباحثين[١٠].

الأتباع وقضايا العضوية:

تعتبر القيادة عنصراً هامًّا بالنسبة للفرد حيث إنها تقوم بالتمييز بين شيئين، هما: مجرد وجود الفرد فى الجماعة أو المنظمة، وما يسمى بالمشاركة فى العلاقات الاجتماعية القائمة بالجماعة أو المنظمة ــ ففى حالة مشاركة الفرد فى العلاقات الاجتماعية

القائمة، نجد أن الفرد غالباً ما تكون له يد مباشرة (أى تأثير مباشر) فى تكوين المنظمة وكذلك فى السيطرة عليها، ولا يحدث ذلك غالباً فى معظم الجماعات والمنظمات الكبيرة، حيث إننا نجد أنفسنا محتوين بداخلها (أى جزءاً منها) ولا نقوم بتكوينها. وطبقاً لحجم العلاقات الاجتماعية التى نقوم بعملها يتحدد حجم دورنا المباشر فى تشكيل أنماط العلاقات القائمة، وكذلك قوانين الجماعة أو المنظمة وكذلك التركيب البنائى لها. هذا، وغالباً ما يكون دور الفرد سلبيًّا فى معظم الجماعات والمنظمات على الأقل فى بداية تكوينها.

إن مشاركة الفرد فى جماعة أو منظمة أو فى المجتمع المحلى، معناها معرفته وإلمامه بالرموز وأنماط الاتصال المميزة لهذه الوحدة الاجتماعية[١١]، و يبدأ تدريب الفرد منا على عضوية هذه المنظمات فى سنوات حياته الأولى، فعلى سبيل المثال نجد أن الطفل الذى ينتمى لأسرة مكونة من ثلاثة أو أربعة أفراد، يحتاج إلى تفاهم عميق مع أعضائها و يصل لحلول وسط لأى مشكلة تواجهه، وأن يتكيف مع أسرته وأن يندمج معها. فعلى الطفل أن يتعلم قوانين الأسرة فيما يتعلق بماهية الأشياء التى يقوم بها، ومتى يقوم بها كذلك ما هو الكلام المسموح له بقوله وفى أى مناسبة يقوله.

و بعد ذلك، عندما يسعى الطفل للحصول على عضوية الجماعات الأخرى المختلفة، فإنه يقوم بعملية مماثلة لتلك التى قام بها من قبل فى أسرته، وبمعنى آخر فإنه يقوم بالتفاهم مع أعضائها، و يتكيف معها و يندمج فيها.

إن عملية توافق الفرد (اندماج الفرد) مع الجماعة أو المنظمة التى يريد دخولها مثل نادٍ معيّن، أو نادٍ للفتيات، أو فى جماعة دينية ــ تعتبر متطلباً ضروريًّا أو أساسيًّا لدخول أى عضو جديد فى الوحدة الاجتماعية، وحتى فى الجماعات والمنظمات التى لا تحتاج من الفرد إلى تدريب مهنى رسمى أو معيشة داخلية بها أو تكيف، فإن على الفرد معرفة قوانين وحقائق الجماعة حتى تقبله الجماعة وحتى يقوم بوظيفته بها بكفاءة، كعضو نافع من أعضائها.

ولذلك عندما يتطلب الدور الذى يقوم به الفرد عملية تكيف مع الوظيفة الأساسية للاتصال أكثر مما يتطلب المشاركة فى تكوينها، فإن ذلك يكون من أجل اندماج الفرد مع الآخرين وتعرفه على القوانين الموجودة، والتركيبات الاجتماعية القائمة التى قام بعملها الآخرون على مر الزمن. وهذا يجعل عملية عضوية الفرد لجماعة أو منظمة، عملية أقل نشاطاً، وأقل ابتكاراً، وتؤدى إلى درجة كبيرة من التكيف، بل وتعتبر بالنسبة للبعض عملية مؤدية إلى إحباط أكثر منها عملية يصبح الفرد بها جزءاً من علاقة معيّنة.

الاستمرارية والتغير:

فى النظام المفتوح (مثل: الفرد، العلاقة الاجتماعية بين فردين، الجماعة، المنظمة، المجتمع الكبير) يوجد توتر مستمر بين التأثيرات التى تؤدى إلى الثبات والاستمرارية وبين تلك التأثيرات التى تؤدى إلى التغير؛ فعن طريق الاستمرارية يحدث التغير، كذلك من خلال عملية الاتصال. إن الإذعان التام للقوانين الموجودة من قبل الرموز أمر غير ضرورى وغير ممكن سواء بالنسبة للأسرة، النادى، منظمة الأعمال التجارية، أو أى وحدة من الوحدات الاجتماعية الأخرى. ويحدث الأفراد تغيرات جوهرية سواء عن طريق الصدفة أو التخطيط العادى، فى الجماعات والمنظمات التى يتواجدون بها كنتيجة للطريقة التى يتمشون بها مع القوانين والأنماط وتركيب الوحدة الاجتماعية[١٢].

الاتصال، الجماعات، والمنظمات:

مما سبق يتضح لنا، أن الاتصال يعتبر شيئاً أساسيًّا لتكون وتطور الجماعات والمنظمات، كذلك يعتبر الاتصال أساسيًّا وضروريًّا لنمو وتطور الأفراد والعلاقات الاجتماعية. وبدون عملية معالجة المعلومات، فإن أبسط أنواع التنسيق بين الأفراد

(جدول ١١ ـ ٤)

المذاهب أو المدارس الثلاثة الرئيسية للسلوك داخل المنظمات (السلوك الإدارى) *

نقاط الاختلاف أو المقارنة	مدرسة الإدارة العلمية	مدرسة العلاقات الإنسانية	مدرسة الأنظمة
المبادىء الأساسية والافتراضات عن السلوك الإنسانى.	**وجهة نظر تعتقد أن السلوك آلى أو ميكانيكى.** يتم حفز الإنسان بالناحية الاقتصادية و يستجيب دائماً معطياً أعلى أداء ممكن، إذا كانت المكافآت المادية ترتبط جيداً بالمجهودات المبذولة فى العمل. تفضل التوجيه الإنسانى لمجهودات و وقت العاملين،وذلك من أجل تحقيق أعلى إنتاج، أعلى كفاءة، أعلى ربح للمديرين / أصحاب العمل.	**تنظر للإنسان نظرة اجتماعية :** تؤثر الجماعات غير الرسمية على معدلات الإنتاج، الاهتمام باحتياجات العمال ورضائهم الوظيفى يمكن أن يكون دافعاً لمستوى أعلى من الأداء، مساهمة العاملين فى صنع القرارات، معرفة أن أهداف الأفراد قد تختلف عن أهداف المنظمة، يتم حفز العاملين عن طريق الاحتياجات الاجتماعية، عن طريق العلاقات الاجتماعية بينهم و بين أقرانهم.	المنظمة ما هى إلا نظام مفتوح فى التفاعل المستمر مع بيئتها، والنظام و بيئته يقومان بالتنسيق سويًّا،يجب تحليل النظام ككل وذلك حتى يمكن فهمه جيداً، والمنظمة تتكون من أنظمة فرعية، يعتمد كل منها على الآخر، والأفراد هنا هم حاملو المنظمة.

تابع ــ جدول رقم (١١ ــ ٤)

نقاط الاختلاف أو المقارنة	مدرسة الإدارة العلمية	مدرسة العلاقات الإنسانية	مدرسة الأنظمة
هدف أو غرض الاتصال .	لإعطاء الأوامر والمعلومات عن المهام أو الواجبات المتعلقة بالعمل وللوصول إلى الطاعة والتنسيق فى تنفيذ مثل هذه الأعمال .	لإشباع حاجات العاملين ، ومن أجل التفاعل بين الأقران فى جماعة العمل ، ولتسهيل عملية مشاركة الأعضاء فى عملية صنع القرارات بالمنظمة .	من أجل الضبط أو التحكم فى أداء العاملين والتنسيق بينهم ، ولمد صانعى القرارات بالمعلومات ، ولعمل تكيف أو مواءمة مع التغيرات الحادثة فى البيئة المحيطة بها .

ه تعكس نظريات المنظمة ، أكثر النظريات الأساسية الخاصة بطبيعة الجنس البشرى . وهناك ثلاثة اتجاهات للتفكير فى طبيعة المنظمات الإنسانية ، وهى : منهج الإدارة العلمية ، منهج العلاقات الإنسانية ، ومنهج الأنظمة .

وكل منهج من هذه المناهج يعكس مجموعة مختلفة من المبادىء الأساسية ، و يضع افتراضات مختلفة عن طبيعة السلوك الإنسانى وغرض الاتصال فى المنظمات .

يكون مستحيلاً . وللاتصال أهمية كبيرة جدًّا فى الجماعات المكونة من عدة أفراد ، وكذلك فى المنظمات المكونة من عدة آلاف من الأشخاص ، فهوضرورى لتكوين شبكات الاتصال، الرموز والقوانين ، والأدوار التى تمد النظام بالحياة ــ والحفاظ عليها .

إن طبيعة شبكات الاتصال، الرموز، والقوانين والأدوار، الظروف التى تكونت فيها ــ لها مردود مادى على الأفراد الذين تشملهم وعلى العمل أو الوظيفة التى تقوم بها الوحدة الاجتماعية ككل. إن الإنتاجية والروح المعنوية للأعضاء المكونين للجماعات والمنظمات ، ومدى تكيف النظام مع بيئته ــ تعتمد كلها إلى حد كبيرعلى الاتصال.

ولذك ، يمكننا القول إن عملية الاتصال ليست فقط عملية حيوية فى تكوين وتطور الجماعات والمنظمات ، بل تعتبر كذلك هامة جدًّا لكل جانب من العمليات اليومية التى تقوم بها هذه الأنظمة والأفراد المكونون لها .

الخلاصة

تحتل الجماعات والمنظمات مكاناً هامًّا فى حياتنا نحن بنى الإنسان، و يعتبر الاتصال شيئاً ضروريًّا لتكوين الجماعات والمنظمات التى بمجرد تكوينها تظهر فوائدها العديدة ونتائجها أوآثارها ، والتى تتضمن :
مساعدتنا لمواجهة ومقابلة (إشباع) حاجاتنا الأساسية ، وإرشادنا فى إعداد خرائطنا المعرفية ، والمساهمة فى النموالفردى أى نموالأفراد ، والمساعدة فى تكوين ما يسمى بتقنية الاتصال .

وتتكون شبكات الاتصال بين الأفراد داخل الجماعات والمنظمات . و يلاحظ أن شبكات الاتصال هذه تتكون طبيعيًّا فى الوحدات الاجتماعية الصغيرة. وفى الوحدات

الاجتماعية الأكبر منها، نجد أن شبكات الاتصال بين الأفراد تكون محددة ورسمية، وفى الجماعات والمنظمات الكبيرة غالباً ما تتكون شبكات الاتصال الرسمية لتنظيم عملية انسياب المعلومات بداخلها، والوظائف التى تقوم بها شبكات الاتصال الرسمية هذه، هى :

١) التنسيق بين الأنشطة المتباينة للأفراد والوحدات الفرعية.
٢) الإبقاء أو الحفاظ على خطوط السلطة والقيادة.
٣) تسهيل عملية تبادل المعلومات داخل المنظمة.
٤) تسهيل عملية انسياب أو تدفق البيانات الموجهة بين النظام والبيئة الخارجية،وجمهور أو زبائن أو مؤيدى المنظمة.

إن بعضاً من شبكات الاتصال الرسمية تعمل بداخل الجماعة أو المنظمة، وإن التسويق والعلاقات العامة والإعلان كلها أمثلة للأشياء التى تعمل عن طريق شبكات الاتصال الخارجية التى تنشأ لربط الوحدة الاجتماعية ببيئتها الخارجية.

تنشأ أو تتكون الرموز المعيارية أو القياسية، والقوانين، وشفرات الاتصال، وأنماط السلوك فى الجماعات والمنظمات، مثلما يحدث فى العلاقات الاجتماعية. وتعتبر الأدوار والمسؤوليات كذلك أشياء ضرورية بل رئيسية لكى تؤدى الجماعات المنظمات وظيفتها. أما فى الجماعات الصغيرة فنجد أن الأدوار وتحديد المسؤولية أو تعريفها تنشأ تدريجيًا. إن بعض الأدوار ترتبط بالعمل أو المهمة، أما البعض الآخر فيرتبط ببناء الجماعة والحفاظ عليها أو صيانتها، أما البعض الأخير فيعتبر فرديًا. وفى الجماعات والمنظمات الكبيرة، نجد أن الأدوار والمسؤوليات تكون رسمية أكثر من كونها غير رسمية، و يتم تكوينها أكثر من كونها طبيعية، وتكون واضحة وظاهرة للجميع أكثر من كونها معروفة ضمناً.

إن الوظائف التى تقوم بها القيادة أو الإدارة غالباً ما تكون أكثر رسمية وأكثر تحديداً فى حالة الجماعات والمنظمات منها فى حالة العلاقات، وبالنسبة للشخص نجد أن مسألة أو قضية القيادة تعتبر عنصراً هامًّا، حيث يفرق بين ما يسمى بالعلاقات وبين الجماعات والمنظمات.

وبصفة عامة، هناك وظيفة رئيسية للاتصال فى العلاقات وهى خلق أوعمل التركيب أو البناء (البنية) والقوانين، وهناك وظيفة مركزية أورئيسية للاتصال فى الجماعات والمنظمات،وهى تحديد أوتعريف التركيب الاجتماعى والقوانين التى صنعها الآخرون، والتكيف معها.

الهوامش :

1. Cf. Lee Thayer, *Communications and Communication Systems* (Homewood, IL: Irwin, 1968) p. 188, 190.
2. Cf. Richard W. Budd, "Encounter Groups: An Approach to Human Communication," in *Approaches to Human Communication*, Richard W. Budd and Brent D. Ruben, eds. (Rochelle Park, NJ: Hayden-Spartan, 1972), especially pp. 83–88; and Gerald Egan, *Encounter: Group Processes for Interpersonal Growth* (Belmont, CA: Brooks/Cole, 1970) pp. 69–71.
3. B. Aubrey Fisher, "Decision Emergence: Phases in Group Decision-Making," *Speech Monographs, 37:* 53–66 (1970) and *Small Group Decision Making* (New York: McGraw-Hill, 1974).
4. Cf. B. Aubrey Fisher, op. cit., and discussion in Stephen W. Littlejohn, *Theories of Human Communication* (Columbus: Merrill, 1978) pp. 276–280.
5. A formula for computing the number of such linkages has been provided by William M. Kephart "A Quantitative Analysis of Intra-Group Relationships," *American Journal of Sociology, 55:* (1950) 544–549:

$$PR = \frac{3^N - 2^{N+1} + 1}{2}$$

Note: *PR* is the number of potential relationships, and *N* is the number of persons involved.

6. For a discussion of directional flow in networks, see Gerald M. Goldhaber, *Organizational Communication* (Dubuque, IA: Brown, 1974), pp. 114–122.
7. Kenneth Benne and Paul Sheats, "Functional Roles of Group Members," *Journal of Social Issues, 4:* 41–49 (1948).
8. An excellent discussion of the functions and characteristics of leadership is provided by John E. Baird, Jr., and Sanford B. Weinberg in *Group Communication* Second Edition, (Dubuque, IA: Brown) Chapter 7, pp. 203–331.
9. Cf. Everett M. Rogers and Rekha Agarwala-Rogers, op. cit. for a discussion and comparison of three philosophical schools of thought regarding the nature of organizational behavior.
10. Cf. Robert Tannenbaum and Warren H. Schmidt "How to Choose a Leadership Pattern," *Harvard Business Review* (May-June 1973), pp. 162–164, 166–168.
11. Cf. Hugh D. Duncan, *Symbols in Society* (New York: Oxford University Press, 1968) especially Sections II and III; and Herbert Blumer, *Symbolic Interactionism* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969), especially Chapter 1.
12. Cf. Georg Simmel, *Conflict and The Web of Group-Affiliations*, translated by Kurt H. Wolff and Reinhard Bendix (New York: Free Press, 1955) and Brent D. Ruben, "Communication and Conflict: A System-Theoretic Perspective," *Quarterly Journal of Speech, 64:* 202–210, (1978), for a discussion and additional references on the dynamic tension within living systems.

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Argyris, Chris. *Personality and Organization*. New York: Harper, 1957.

———*Understanding Organizational Behavior*. Homewood, IL: Dorsey, 1960.

Aronson, Elliot. *The Social Animal*. San Francisco: Freeman, 1972.

Baird, John E., Jr. *The Dynamics of Organizational Communication*. New York: Harper, 1977.

Baird, John E., Jr. and Sanford B. Weinberg. *Group Communication*. Dubuque, IA: Brown, 1981.

Bales, Robert F. *Personality and Interpersonal Behavior*. New York: Holt, 1970.

Barnard, Chester I. *The Functions of the Executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1938.

Benne, Kenneth and Paul Sheats. "Functional Roles of Group Members," *Journal of Social Issues*, 4 (1948), 41–49.

Berne, Eric. *The Structure and Dynamics of Organizations and Groups*. New York: Grove, 1963.

Berrien, Kenneth F. *General and Social Systems*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 1968.

Buckley, Walter. *Sociology and Modern Systems Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967.

Budd, Richard W. "Encounter Groups: An Approach to Human Communication." In *Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1972, 75–96.

Campbell, James H. and John S. Mickelson. "Organic Communication Systems." In *General Systems Theory and Human Communication*. Edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 207–221.

Cathcart, Robert S. and Larry A. Samovar. *Small Group Communication*. Dubuque, IA: Brown, 1974.

Crane, Diana. *Invisible Colleges*. Chicago: University of Chicago Press, 1972.

Dobriner, William. *Social Structures and Systems*. Pacific Palisades, CA: Goodyear, 1969.

Downs, Cal W. and Tony Hain. "Productivity and Communication." In *Communication Yearbook 5*. Edited by Michael Burgoon. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1982, 435–454.

Duncan, Hugh D. *Symbols in Society*. New York: Oxford University Press, 1968.

Eddy, William B., W. Warner Burke, Vladimir A. Dupre and Oron P. South, eds. *Behavioral Science and the Manager's Role*. La Jolla, CA: University Associates, 1969.

Egan, Gerald. *Encounter: Group Processes for Interpersonal Growth*. Belmont, CA: Books/Cole, 1970.

Eisenberg, Abné M. *Understanding Communication in Business and the Professions*. New York: Macmillan, 1978.

Fisher, B. Aubrey. "Decision Emergence: Phases in Group Decision-Making." *Speech Monographs*, 37, (1970).

——— *Small Group Decision Making*. New York: McGraw-Hill, 1974.

Goldhaber, Gerald M. *Organizational Communication*. Dubuque, IA: Brown, 1974, 276–280.

Homans, George C. *The Human Group*. New York: Harcourt, 1950.

——— *Social Behavior*. New York: Harcourt, 1961.

Jablin, Fred M. "Organizational Communication Theory and Research: An Overview of Communication Climate and Network Research." In *Communication Yearbook 4*. Edited by Dan Nimmo. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1981, 327–348.

Koehler, Jerry, Karl W.F. Anatol and Ronald L. Applbaum. *Organizational Communication*. New York: Holt, 1976.

Leavitt, Harold J. "Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance." *Journal of Abnormal and Social Psychology, 46* (1951), 38–50.

Lewin, Kurt. "Group Decision and Social Change." In *Readings in Social Psychology*. Ed. by Theodore Newcomb and Eugene L. Hartley. New York: Holt, 1958.

Likert, Rensis. *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill, 1967.

Lin, Nan. *The Study of Human Communication*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill, 1973.

McGregor, Douglas. *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill, 1960.

Mayo, Elton. *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Macmillan, 1933.

Phillips, Gerald M. *Communication and the Small Group*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill, 1973.

Ramsoy, Odd. *Social Groups as System and Subsystem*. New York: Free Press, 1963.

Richetto, Gary M. "Organizational Communication Theory and Research: An Overview." In *Communication Yearbook 1*. Edited by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 331–346.

Rogers, Everett M. and D. Lawrence Kincaid. *Communication Networks*. New York: Free Press, 1981.

———.and Rekha Agarwala-Rogers. *Communication in Organizations*. New York: Free Press, 1976.

Ruben, Brent D. and John Y. Kim, eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.

Seiler, William J., E. Scott Baudhuin and L. David Schuelke. *Communication in Business and Professional Organizations*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1982.

Simon, Herbert A. *Administrative Behavior*. New York: Macmillan, 1947.

Smith, Ronald L., Gary M. Richetto and Joseph P. Zima. "Organizational Behavior." In *Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. New York: Spartan, 1972, 269–289.

Tannenbaum, Robert and Warren H. Schmidt. "How to Choose a Leadership Pattern." *Harvard Business Review*, May-June, 1973.

Thayer, Lee. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Irwin, 1968.

——— "Communication and Organization Theory." In *Human Communication Theory*. Edited by Frank E.X. Dance. New York: Holt, 1967.

الفصل

الثاني عشر

المجتمعات والثقافات خصائصها وديناميتها وعلاقاتها

ترجمة

د. صلاح عبدالمجيد العربي

د. محمد زهير الخالدي

المجتمعات والثقافات
خصائصها وديناميتها وعلاقاتها

فى هذا الفصل نواصل النظر فى دور الاتصال فى الشؤون الإنسانية عن طريق استطلاعنا لمغزاه فى المجتمعات والثقافات. إن الثقافات والمجتمعات كالعلاقات والمجموعات والمنظمات تتكون وتتحدد وتبقى بفضل نشاط أعضائها، وكما هى الحال مع الوحدات الاجتماعية الأخرى فإن الاتصال يؤدى دوراً أساسيًّا فيها.

شبكات الاتصال الوطنية والدولية :

إن ضرورة شبكات الاتصال لتنسيق نشاط الأفراد داخل الجماعات،تبدو أكثر وضوحاً من شبكات الاتصال التى تربط بين الوحدات الاجتماعية. هذه الشبكات تشتمل على الاتصال الشخصى والاتصال الجماهيرى.

وفى المجتمع (الديمقراطى) يتم توفير الكثير من الروابط الحاسمة عن طريق الاتصال الشخصى بين الجماعة أو المنظمة أو ممثلين عنهما، وبين الجماعات المختلفة والمنظمات التى تتكون من هؤلاء الممثلين. فمجموعة أفراد من وسط ما، مثلاً، يمكن أن تجتمع لتشارك فى مناقشة مشاكل وقضايا محلية، ثم تنتخب شخصاً لينقل وجهة نظرهم إلى مجموعات أخرى ضمن المجتمع المحلى أو المنطقة أو الولاية. وعلى مستوى أعلى مما سبق فإن ممثلى المجتمعات المحلية والمناطق والولايات وممثلى المجموعات والمنظمات الأخرى يلتقون سويًّا ليناقشوا قضايا أكبر، أو يقرروا الأولويات، أو يضعوا السياسات الوطنية، و يكوّنوا بذلك الشبكة التى سماها «كارل دويتش Karl Deutch» **أعصاب الحكومة**.[1]

والمعلومات ذات الصلة بالتوصيات والسياسات والقوانين الناتجة عن هذه اللقاءات تنتشر بين أعضاء المجتمع عن طريق عمليات الاتصال الشخصى والجماهيرى. إن برامج وسائل الاتصال الجماهيرية الخاصة بالأخبار والقضايا العامة، والقيام بالحملات السياسية، ومنشورات الحكومة ــ تعمل بالتضافر مع التمثيل الشخصى، والانتخابات، والاستفتاءات. هذه الشبكات تعمل معاً على ربط الأفراد والجماعات داخل المجتمع بعضها ببعض، وعلى ربطها بالكيان الكلى الذى يحددونه بوصفهم جماعة واحدة.

إلى جانب هذه الصلات الداخلية، فإن المجتمعات فى صلتها مع البيئة الخارجية تعتمد على شبكات تربطها بالمجتمعات الأخرى وبالمجتمع العالمى. والاتصال الشخصى يؤدى كذلك دوراً فى إنشاء هذه الصلات الدولية عبر السياحة والهيئات الدبلوماسية،وموظفى السفارات والتمثيل فى الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات الدولية. وهناك اتصالات أخرى تنشأ عن طريق الأخبار العالمية وبرامج الترفيه، والدعاية الحكومية، وعمليات الاستخبار.

وهذه القنوات مجتمعة، الداخلية منها والخارجية، تؤدى من أجل المجتمع الوظائف نفسها التى تؤديها من أجل المنظمات الكبيرة؛ إذ هى تسهل تنسيق نشاط الأفراد والجماعات والمنظمات كثيرة التنوع، كما تسمح بتبادل البيانات بين الأفراد والوحدات الاجتماعية فى المجتمع الواحد. وتسمح بإنشاء قيادة أو نظام حكم مع المحافظة عليه، وتوفر التدفق الموجه للبيانات بين المجتمع والبيئة الخارجية التى تعيش فيها هذه القنوات.

الثقافــة :

بالإضافة إلى تطوير الشبكات وأنظمة الحكم، التى كانت ميداناً للدراسة فى علم السياسة منذ أمد طويل، نجد أن نشوء المجتمع يتضمن ابتداع (ابتكار) الرموز المشتركة

والمعانى والمعرفة والقواعد وأنماط السلوك، وأن دور الاتصال فى هذه الجوانب من الحياة الاجتماعية كان وما يزال موضع الاهتمام الأكبر لدى العلماء من أمثال «جورج هربرت ميد George Herbert Mead» و «بيتر بيرجر Peter Berger» و «هيودنكان Hugh Duncan» و «هربرت بلومر Herbert Blumer». وسوف نستعمل المصطلح **ثقافة** فى مناقشاتنا لنشير إلى رموز مميزة ومحددة ومعانٍ ومعارف وقواعد، وأنواع السلوك التى تربط بين الأفراد فى الوحدات الاجتماعية وتضفى عليهم هوية مشتركة[٢].

والثقافة كالاتصال مصطلح مألوف لدى معظم الناس. وربما كانت هذه الألفة سبباً فى استخدام الناس لهذا المصطلح بطرق متعددة، وأكثر أنواع استخدامه انتشاراً قد يكون مرادفاً **لبلد أو أمة**. فلو أن أحداً صادف بضعة أشخاص يتكلمون بغير الإنجليزية، أو لاحظ امرأة تضع خماراً على وجهها وحجراً من الياقوت على أنفها، فإنه يمكن وصفهم بأنهم من **ثقافة** أخرى ونعنى بذلك بلداً آخر.

وفى أوقات أخرى يستعمل المصطلح للإشارة إلى بعض الصفات أو السجايا المرغوبة المحببة. فمثلاً، نصف الشخص الذى يسىء استعمال لغته، والشخص غير الأنيق فى عادات أكله، والشخص الذى يفتقر إلى معرفة فى الفنون ـــ على أنه غير مثقف، لنعنى بذلك: غير مصقول أو غير متعلم أو غير متحضر.

أما بالنسبة لمن يدرس السلوك الإنسانى فإن الثقافة تعنى استخداماً أدق مما سبق، إذ لا ينظر إليها على أنها شىء يحوزه الإنسان أو لا يحوزه، ولا على أنها شىء إيجابى أو سلبى. الحقيقة أن الثقافة ليست على الإطلاق بالشىء الذى يمكن أن نلمسه أو نتفحصه على أنه محسوس أو يشغل مكاناً على خريطة. إن الثقافة ـــ على العكس من ذلك ـــ فكرة، أو مفهوم، وكما وصفها «تايلر E.B. Tylor» عام ١٨٧١م بأنها تتعلق «بذلك الكل المعقد والمنطوى على المعرفة والإيمان والفن والأخلاق والشريعة والعادة، وكل القدرات والعادات الأخرى التى يكتسبها الإنسان بوصفه فرداً فى مجتمع»[٣]. أما من وجهة نظر الاتصال فالثقافة يمكن تحديدها غالباً كما فعل «تايلر Tylor» على أنها

«تركيب معقد من الرموز والمعرفة والمصطلحات واللغة وأنماط معالجة المعلومات والقواعد والطقوس والعادات وأساليب المعيشة والمواقف التى تربط مجموعة من الناس فى وقت معين من الزمن وتمنحهم الهوية المشتركة».

الاتصال والثقافة :

والاستعراض السريع لدور الاتصال فى تطور الوحدات الاجتماعية الأقل تعقيداً، يساعدنا على فهم طبيعة العلاقة بين الاتصال والثقافة والمجتمع بشكل أكمل. فكما نعلم، فإن بعض الرموز العامة والأعراف والقواعد والأنماط اللفظية وغير اللفظية المميزة تتطور فى العلاقات القائمة، كنتيجة طبيعية للتبادل فى معالجة البيانات.

ومع تطور الصداقات الطارئة بين الأفراد باتجاه علاقات أكثر قرباً ومودة، يلاحظ أن كل شخص يتكيف مع أنماط الاتصال والقواعد والمخططات الخاصة بالشخص الآخر. ففى عملية المساومة والمفاوضة التى لا يدركها أصحاب العلاقة تماماً، نرى أن مجموعة القواعد المشتركة، والعادات، والتحية بصيغها المختلفة، والرموز، والمعرفة، والمعانى الموحدة ــ كل ذلك يصاغ فى بوتقة العلاقة النامية. هذا التوحيد والتنميط يحدثان ــ بشكل طبيعى جداً على مر الزمن بسبب التكيف الحاصل بين الأفراد أصحاب العلاقة وبيئاتهم. وهذه الأنماط السلوكية المشتركة مجتمعة تمثل ما يمكن أن نتصوره ثقافة لهذه العلاقة[٤].

العملية نفسها تحدث بين المجموعات والمنظمات التى تشتمل على أعداد أكبر من الناس، إذ أن الأنماط السلوكية المشتركة تنشأ فى الأسر، والنوادى، ومجتمعات السجن، والوحدات الاجتماعية، والمعاهد التعليمية، وهيئات العمل التجارى مع نشأة شبكات الاتصال وتطورها. ففى كل منها تظهر مع الزمن كلمات وعبارات معينة ومصطلحات من الإشارة والملبس والتحية، نتيجة للاتصال والتكيف المتبادل بين أعضاء الوحدة.









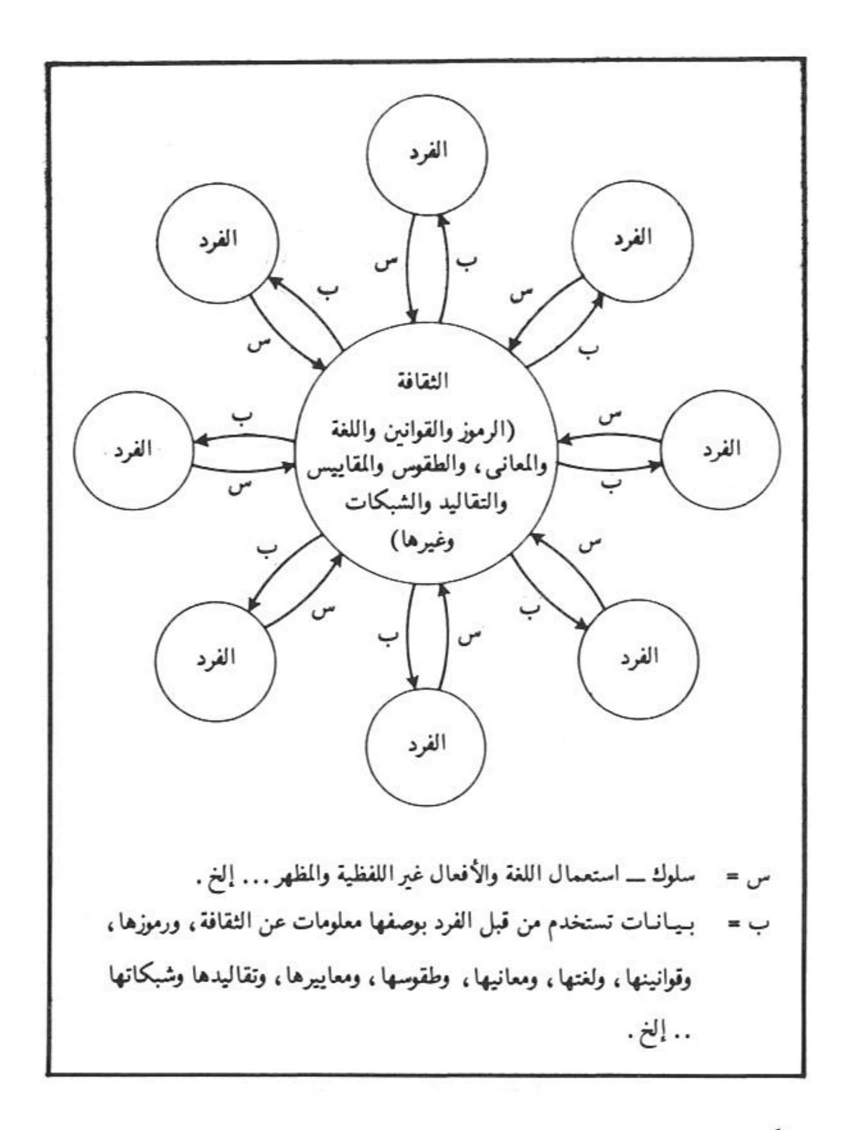
(شكل ١٢ ــ ١)

مجموعة متنوعة من مصادر البيانات اللفظية وغير اللفظية، والتى تقدم الآثار المرئية للثقافة التى تبدو عياناً للأفراد داخل المجتمعات.

والمجتمعات ليست إلا نظاماً أكبر وأكثر تعقيداً من أى من الأنظمة الاجتماعية التى تشتمل على نفس (الديناميات) النشطة فى عملية الاتصال. وربما كانت رموز المجتمع مرئية أكثر من غيرها فى العملية، ومن أكثر هذه الرموز انتشاراً لغة الحديث ولغة الكتابة. والنقود والعملة فى أى مجتمع تمثل أيضاً الأنظمة الرمزية والمركزية الأخرى؛ لأنها تربط الأفراد بعضهم ببعض وتزودهم بأساس لهوية عامة، وتوفر وسيلة للتفاعل والتفاوض بين الأفراد. إن المصطلحات والرسوم والقيم المرتبطة بالنظام النقدى لأى مجتمع لا يمكن إلا أن تكون مميزة نوعاً ما، ولكن ما يثير الاهتمام هو أن معظمها متشابه نسبيًّا فيما يتصل بخصائصها المادية، مثل: الشكل، والحجم الكلى، والتكوين، والوزن.

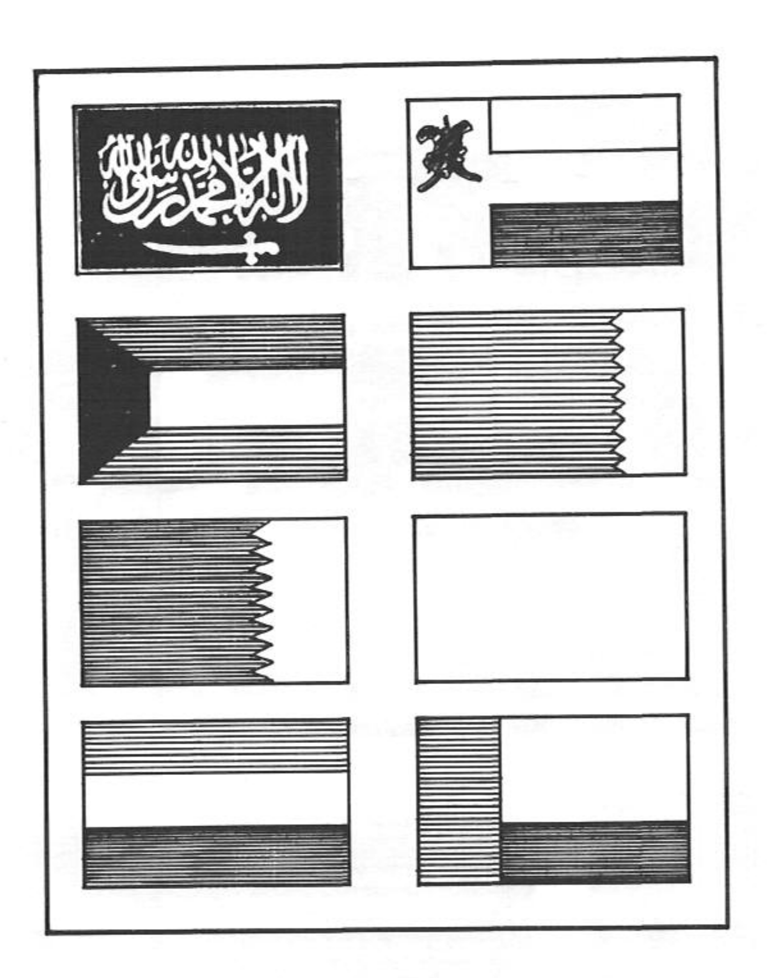
وهناك أيضاً رموز كثيرة أخرى ذات دلالة، كالأبطال، والقادة، والأنصاب التذكارية، والمبانى، والأعلام، والأغانى، والأماكن التى تتمتع بقيمة رمزية هامة عند المواطنين. فلدى الأمريكيين يعد «جورج واشنطن George Washington» و«مارتين لوثر كنج Martin Luther King» ومبنى الكابتول، والمجد القديم والراية المرصعة بالنجوم، وتمثال الحرية و «جيتسبرغ Gettysburg» ـــ كلها تعد رموزاً ذات قيمة هامة فى حياتهم. كما أن نماذج الاتصال المشتركة، والتوجيهات نحو الدين والسياسة، ووظائف الجنس، والمغازلة، وتربية الطفل، والجوانب الأخرى فى الحياة الاجتماعية ـــ تصبح أيضاً جزءاً من ثقافة أى مجتمع.

وهكذا نرى أن العلاقات والجماعات والمنظمات والمجتمعات تشترك كثيراً فى القوى العامة،التى تكمن خلف تكوين الثقافة*. وبالطريقة نفسها التى يشارك فيها الأفراد ضمن وحدة اجتماعية صغيرة فى الرموز والمعرفة والقواعد السلوكية ـــ وهى ما تسمى بالثقافة الفرعية ـــ نرى أن أفراد المجتمع يرتبطون عن طريق الثقافة التى يصنعونها معاً، ويضمنون بقاءها بممارستهم لها، هذه الرابطة الثقافية تعطيهم هوية جماعية مشتركة.



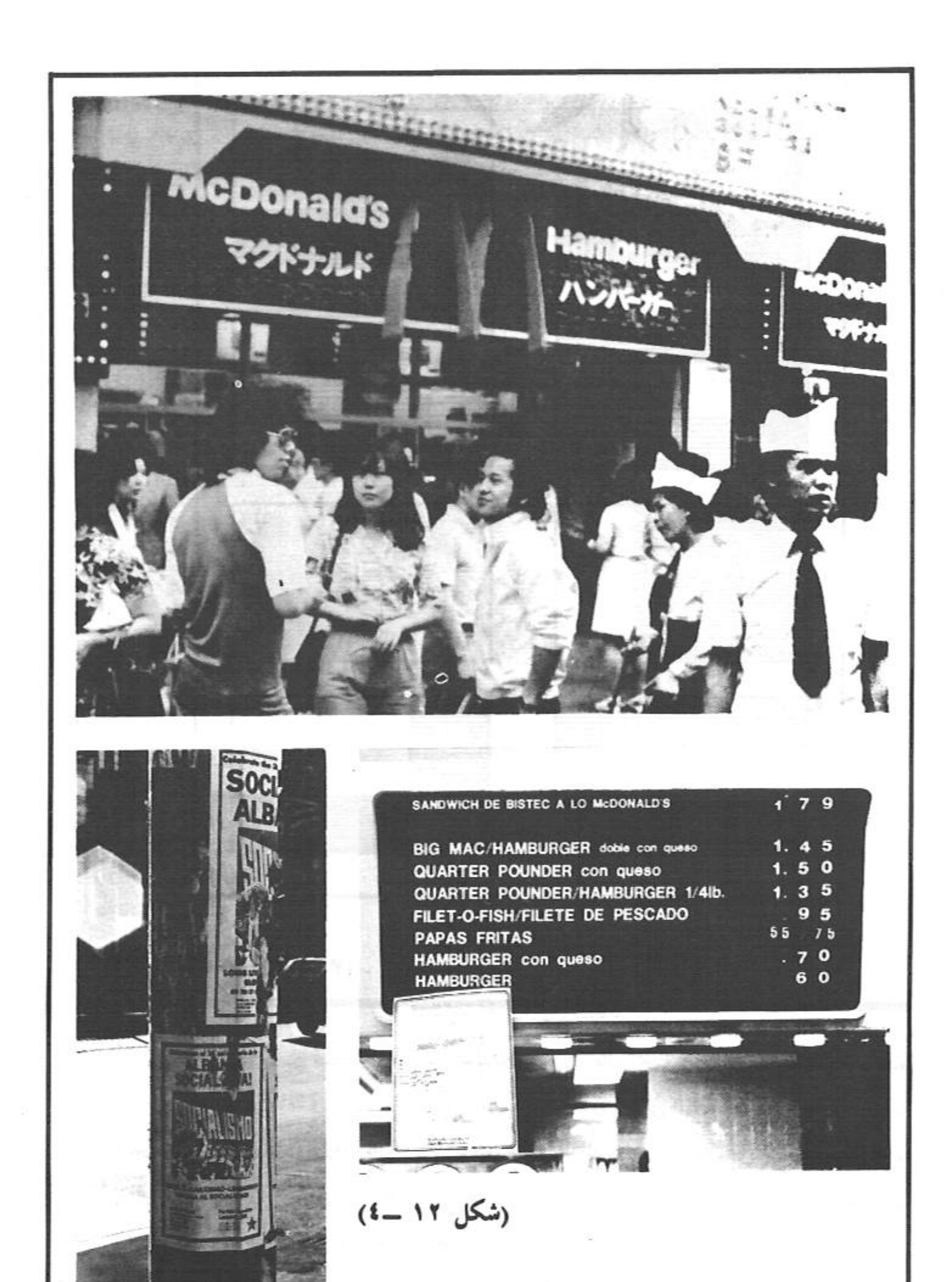
(شكل ١٢ ــ ٢)

إن العلاقة بين الفرد والثقافة ذات تأثير وتعريف متبادلين ، فالثقافة تبتكر وتكتسب سرمديتها واستمرارها من خلال النشاط الاتصالى للأفراد ، وإجمالاً فإن سلوكيهما يقدمان الحقائق : الرموز ، والقوانين ، واللغة ، والمعايير ، والتقاليد .. إلخ ، التى ينبغى لكل فرد أن يتكيف معها حتى يصير جزءاً من الوحدة .

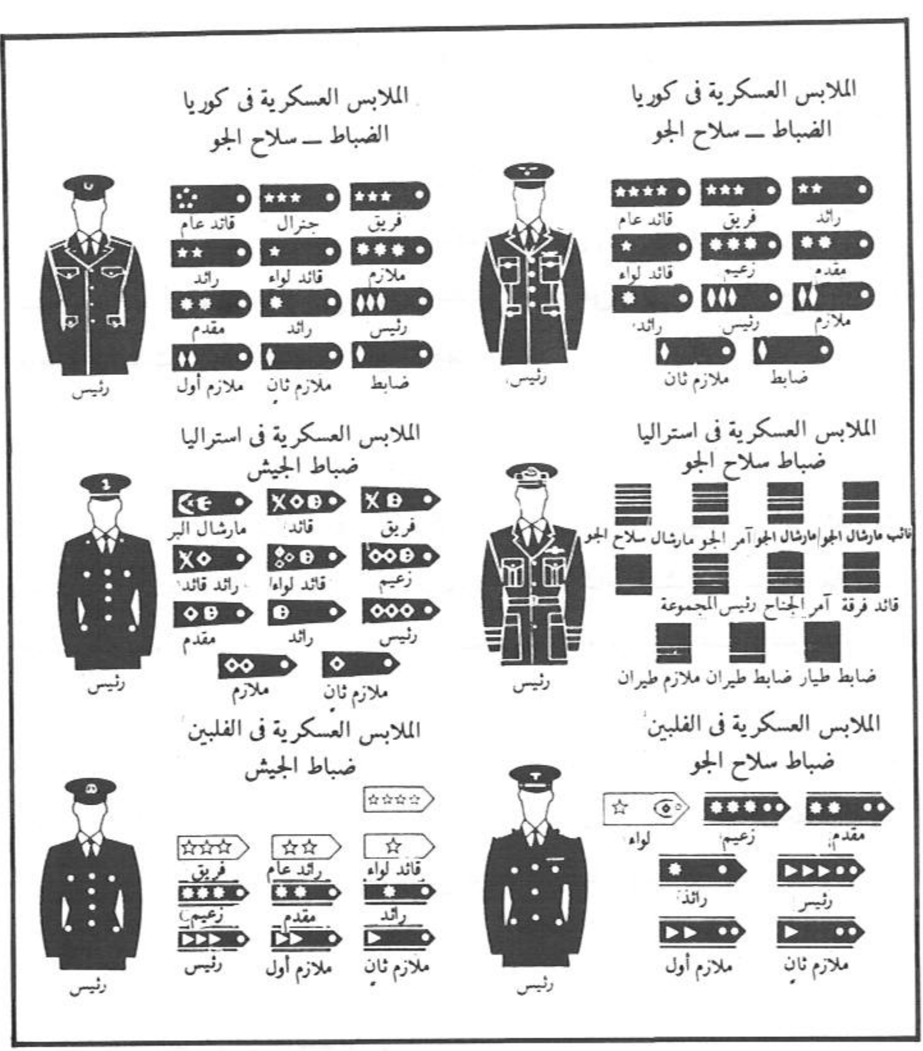


(شكل ١٢ ــ ٣)

مع أن الأعلام مؤلفة من قطع من القماش ملونة ليس إلا ، فإنها تختلف فى أكثر من اللون ؛ لأن هذه الأعلام تؤدى أدواراً رمزية هامة فى الشؤون الإنسانية . فهى تعين الحدود ، وتمثل المواقع الجغرافية الخاصة ، وترمز إلى (العقائد) الدينية والسياسية ، وتزود كذلك برمز الوحدة والروابط العامة بين المقيمين على أراض هم رمز لها ، لهذه الأسباب فإن حرق راية البلد أو تشو يهها يعد إهانة صارخة ، بل و يستحق من يقوم بها العقوبة القانونية فى بعض الأقطار، وعلى العموم تقابل برد فعل عاطفى قوى من سكان البلاد . إن أهمية مثل هذه الرموز هى التى توضح السبب فى أن التغيرات الأساسية فى حكم بلد ما يصاحبها تغيير فى الراية أو آسم هذا البلد .


McDonald's
マクドナルド
Hamburger
ハンバーガー
SANDWICH DE BISTEC A LO McDONALD'S 1 7 9
BIG MAC/HAMBURGER doble con queso 1. 4 5
QUARTER POUNDER con queso 1. 5 0
QUARTER POUNDER/HAMBURGER 1/4lb. 1. 3 5
FILET-O-FISH/FILETE DE PESCADO . 9 5
PAPAS FRITAS 55 75
HAMBURGER con queso . 7 0
HAMBURGER 6 0

(شكل ١٢ ـ ٤)



(شكل ١٢ ـــ ٥)

اللباس العسكرى والشعارات والرموز المختلفة والشارات المرتبطة به، توحى ـــ كما هى الحال مع الرايات والأعلام ـــ بأمرين : بالتمييز، والاتساق فى العناصر المكونة للثقافة . و يبدو من ناحية أن هناك معايير مشتركة للبزّات العسكرية الرسمية المقبولة، ولكن لباس كل قطر يكون ـــ من ناحية أخرى ـــ متميزاً أيضاً .

SOURCE: Guidelines for United States Navy Overseas Diplomacy, (Washington, D.C.: Department of the Navy).

من الواضح، كما يبدو، أن العلاقة بين الثقافة والاتصال علاقة وطيدة. ولولا قدرتنا على اختراع اللغة الرمزية، لما استطعنا أن نطور المعرفة والمعنى والرموز والقيم والقواعد والطقوس،التى تعطى تعريفاً وشكلاً لعلاقاتنا ومنظماتنا ومجتمعاتنا القائمة. ودون الاتصال يستحيل أن ننقل عناصر ثقافتنا من جيل إلى جيل ومن مكان إلى آخر، كما يزودنا الاتصال بالوسائل التى بواسطتها نصبح على وعى وانسجام مع الثقافات العامة والثقافات الفرعية المتميزة التى تواجهنا.

وبقدر ما يكون كلامنا دقيقاً حين نقول بأن الثقافة شىء محدد وتكوينى ومنقول ومتعلَّم عن طريق الاتصال، بقدر ما يمكن القول بأن العكس صحيح[٦]. إن الثقافات الأصلية والثقافات الفرعية ليست إلا نتاج النشاط البشرى، ضمن العلاقات والجماعات والمنظمات والمجتمعات. والتخطيطات والصور الذهنية والقواعد وأنواع السلوك الذى نكتسبه بوصفنا أفراداً ــ كل ذلك جاء نتيجة لتكيفنا، بطرق خاصة، مع مطالب هذه الأنظمة الاجتماعية والفرص التى تتيحها لنا. إذن هناك ــ فى واقع الأمر ــ علاقة ذات تأثير متبادل بين الاتصال البشرى والثقافة، تشكل ثقافاتنا عن طريق الاتصال، وثقافاتنا فى المقابل تشكل قواعد الاتصال ونماذجه[٧].

الاتصال الجماهيرى والثقافة:

إن تقنية الاتصال تؤدى دوراً حيويًّا فى نشوء الثقافة وتطورها بطريقتين: أولاً، لأن التقنية توسع وتزيد من إمكاناتنا فى الإبداع والنقل والتخزين، لذا فإنها بهذا توسع مجال البيانات المتوافرة المشتركة لجميع الأفراد فى المجتمع. هذا الرصيد من البيانات يتألف من الأخبار والمعلومات وبرامج الترفيه التى تقدمها وسائل الإعلام التقليدية، إلى جانب ما تقدمه مؤسسات الاتصال الجماهيرى الأخرى، كالمكتبات والمتاحف[٨].

وهذه المؤسسات مجتمعة تمد أفراد المجتمع بقائمة عامة وجدول للقضايا الساخنة والمسائل العامة والقيم والشخصيات والموضوعات،التى تحتل موقعاً رئيسيًا فى البيئة الرمزية التى ينبغى للأفراد التكيف معها[٩].

كما يمكن النظر إلى هذه البيانات بوصفها مرآة للمجتمع، لأنها تعطى معلومات مقبولة عن حركته، وكيف يتخذ الفرد مكانه فى إطاره، سواء أكان طفلاً أم كبيراً، ذكراً أم أنثى، زوجاً أم زوجة، منتجاً أم مستهلكاً. وكما أشار كثير من الكتاب والمفكرين المشهورين، فإن وسائل الإعلام تزود المجتمع فعلاً بوجهة نظر عن الواقع السياسى والاقتصادى والاجتماعى والجمالى والدينى، وبهذه الطريقة تساهم تقنية الاتصال فى نقل الثقافة وحركتها، كما أن الوسائل تؤدى دوراً أساسيًا فى عملية التكيف الاجتماعى للفرد؛لتساهم فى الوقت نفسه فى النظام الاجتماعى والاستقرار ضمن المجتمع[١٠].

وفضل تقنية الاتصال على الأفراد الذين لم يشتركوا فى تكوين الثقافة كبير؛ لأنها تستطيع أن تنشر لهم المعرفة والرموز والقواعد المتطورة ضمن الثقافة الأصلية أو الثقافة الفرعية إلى حد كبير. فمع القدرة المتزايدة فى النقل والنسخ وتخزين البيانات، فإن معارف جيل ما لن تزول بزوال الذين صنعوها، بل على العكس تصبح هذه المعارف جزءاً من البيئة الرمزية. ويمكن نقل هذه البيانات عبر الفضاء، لتصبح فى متناول أى فرد أو جماعة تمتلك التقنيات المناسبة، إلى جانب أفراد المجتمع الذى نشأت فيه.

خصائص الثقافة :

ونستطيع بمناقشة الخصائص العامة للثقافات العامة والثقافات الفرعية،أن نجعل فهمنا لفكرة الثقافة وعلاقتها بالاتصال أكثر وضوحاً : (١) فالثقافات معقدة ومتعددة الوجوه. (٢) والثقافات، تتبدل مع الزمن. (٣) والثقافات شىء خفى غير مرئى.

الثقافات معقدة ومتعددة الوجوه :

وسواء اتجهنا لفحص الثقافة المعقدة فى مجتمع، أم الثقافة (ما عبرنا عنه **بالثقافة الفرعية** للتمييز) الخاصة والحميمة فى علاقة ثنائية، أو مجتمع سجن، أو مجموعة عرقية واحدة، أو منظمة تعليمية أو تجارية ـ فإننا نلاحظ النشاط فى عدد من الجوانب المعقدة والمتشابكة. وعلى مستوى المجتمع بشكل خاص يبدو أن التعرف على العناصر ذات العلاقة وتصنيفها، أمر بالغ الصعوبة لكثرتها وتشعبها. ولكن يمكن ذكر الأبعاد الأساسية جدًا فى الثقافة، مثل : اللغة، والتقاليد الاجتماعية، والحياة العائلية، والثياب، وعادات الأكل، والتركيب الطبقى، والاتجاهات السياسية، والدين، والتقاليد، والفلسفات الاقتصادية، والمعتقدات، وأنظمة القيم[11].

ونشير هنا إلى أن هذه العناصر لا توجد فى عزلة عن بعضها، وإنما تتفاعل بطرق خفية كثيرة. فقيم المجتمع تؤثر على اقتصاده والعكس بالعكس، وكلاهما يؤثر و يتأثر بتقاليد المجتمع والدين وحياة الأسرة. ففى كثير من الثقافات مثلاً، لا يفسر الميل إلى الأسرة الكبيرة بأنه مجرد عادة، ولكن يفسر بالاقتصاد والدين والصحة والمستوى التقنى فى المجتمع أيضاً. وفى الثقافات التى ترتفع فيها نسبة وفيات الأطفال بسبب المرض وسوء الأحوال الصحية، يحتاج الزوج والزوجة إلى عدد كبير من الأطفال ليحصلوا منهم على أولاد أصحاء، قادرين على مساعدتهم فى الزراعة وغيرها من الأعمال الضرورية لبقاء الأسرة. وفى إطار الثقافة المعاصرة فى شمال أمريكا نلاحظ أن التناقص فى حجم الأسرة يتأثر أيضاً بعوامل معقدة، مثل : الاقتصاد، والعادات، والتقنية الحالية، والأحوال الاجتماعية، والاتجاهات الحديثة نحو دور الجنس فى العلاقات الإنسانية.

وإذا تقصينا الأنماط اللفظية وغير اللفظية فى ثقافة ما، يبدو لنا نفس التعقيد والتداخل فى علاقة العناصر الثقافية. فصيغ التحية، والإشارات، وموضوعات الحديث وأساليبها وصورها، واللباس، والعادات اللغوية، وممارسات الغزل، والأساليب

المفضلة فى لغة الاتصال بالعين، واستخدام المسافة، وفهم الزمن، والأدوار التى يضطلع بها كلا الجنسين، والتكيف مع الكبار، والميول نحو العمل ــ كل ذلك يؤثر و يتأثر بدوره بمجموعة متنوعة من الأبعاد الثقافية كالدين والاقتصاد والسياسة .. وغيرها.

ففى السعودية، مثلاً، تلبس النساء، فى الحياة العامة، العباءة والنقاب. ومن المتعارف عليه أن الرجال لا يعرّفون أنفسهم للنساء ولا يبدون اهتماماً بهن فى المواقف الاجتماعية. ومن (المألوف) تماماً أن يدعو السعودى رجلاً لتناول العشاء فى منزله و يتوقع قدوم ضيفه دون زوجته، بل وحتى فى تلك الحالات التى يدعى فيها الزوجان، فإن الزوجة تستقبل من قبل نساء المنزل عند الباب و يرحَّب بها فى مكان مستقل فى المنزل، بينما يتناول الرجال العشاء وحدهم. وللنساء والأولاد فى كثير من مطاعم السعودية مداخل وأماكن خاصة،يستطيعون فيها تناول الطعام بعيداً عن الرجال.

هذه العادات السعودية قد تبدو من الوهلة الأولى غير مقبولة لدى الفرد فى أمريكا الشمالية؛ لأنها لا تفهم إلا فى الإطار الشامل للثقافة العربية، باعتبارها الجزء الظاهر من المضمون الثقافى الأعم الأشمل[١٢]. وإذا نظرنا إلى الثقافة العربية، مثلاً، نرى أن الدين الإسلامى يحدد دوراً للنساء مختلفاً جدًّا عن دور الرجال. والنساء السعوديات يعاملن بالطريقة الحالية،بسبب التفكير العميق والمديد لحماية الأنثى من حقائق الحياة القاسية. ولهذا السبب التاريخى بالذات جاء تصميم لباس المرأة التقليدى فى السعودية ساتراً وواقياً لها من النظرات المتطفلة وغير المرغوبة. وشبيه بذلك ممارسة تعدد الزوجات التى يسمح بها الدين الإسلامى، و يسير عليها المجتمع، وتعود فى أصلها إلى الاهتمام بألا تقوم المرأة بحماية نفسها، وإلى التأكد من أنها لن تعيش وحدها فى عزلة.

وإليك مثالاً آخر من السعودية على الطريقة التى تؤثر فيها بعض وجوه الثقافة على بعضها الآخر، كما تتضح رؤيتها فى المواقف التجارية. فالسعوديون ــ عموماً ــ يعطون قيمة كبيرة للأسرة والأصدقاء والعلاقات الثنائية، ونتيجة لهذا الموقف فإن قدراً كبيراً

من وقت المعاملات التجارية بين السعوديين يقضى فى الحديث عن الأسرة والأصدقاء ومجريات الأمور. والحقيقة أن اثنين من رجال الأعمال قد يقضيان معاً أول جلسة أو جلستين من لقائهما الأ ول فى الحديث عن هذه الموضوعات،و ينشغلان كليًا بما نعده حديثاً ثانو يًا. وهكذا فإن السعودى لا يميل إلى الحديث عن العمل ــ أو ما **يميل هو** إلى اعتباره حديثاً جانبيًا ــ إلا إذا شعر بأنه يعرف نظيره و يثق به[١٣].

(شكل ١٢ ــ ٦) أبعاد الثقافة

١ ــ **التحيات :**

الحركات مناسبة أو غير مناسبة (مثل المصافحة باليد أو اللمس)، والتحيات اللفظية (ما يقال)، ومدى ما يقترب الشخصان من بعضهما حين يتبادلان التحية أو يتحدثان أو يناقشان موضوعاً ما .. إلخ.

أ ــ مقابلة الشخص لأ ول مرة.

ب ــ معارف الحياة اليومية.

جـ ــ الأصدقاء القريبون.

د ــ كبار السن.

هـ ــ النساء.

و ــ الشباب.

ز ــ الأطفال.

ح ــ قادة الثقافة.

ط ــ إظهار الاحترام الخاص.

ى ــ عن بعد.

ك ــ استخدام اسم العائلة أو الاسم الأ ول.

ل ــ استخدام الألقاب (مثل السيد أو الدكتور).

م ــ التحيات المرافقة لأنواع السلام: ماذا نقول فى

SOURCE: Language Research Center, Brigham Young University, 1976. By permission.

تابع ـ (شكل ١٢ ـ ٦)

التحية؟ كيف نقدم أو نستقبل التحيات ومتى؟

٢ ـ **زيارة أسرة في المنزل : ما** ينبغي وما لا ينبغي عمله في المواقف التالية :

أ ـ التحية.

ب ـ دخول المنزل.

جـ ـ الهدايا والزهور (ما هو مناسب : متى وكيف تقدم وتستقبل وتفتح الهدايا).

د ـ تحيات بشأن الممتلكات والزخرفة وأفراد الأسرة.

هـ ـ التصرف السليم (في غرفة الجلوس والردهة أو مكان استقبال الضيف).

و ـ المحادثة (ما أفضل الموضوعات ومتى يتكلم الناس).

ز ـ آداب المائدة (ترتيبات الجلوس، متى ينبغي للضيف البدء بالأكل، الاستئذان بترك المائدة.. إلخ).

ح ـ الأوعية وكيفية استعمالها.

ط ـ المحادثة على المائدة.

ى ـ التحيات أو الثناء على الطعام.

ك ـ القول عند الوداع أو المغادرة.

ل ـ الحفلات والأحداث الاجتماعية (ما ينبغي للضيف تذكره ليتفاعل مع المضيف، والضيوف الآخرين بأحسن صورة، وما هو المنتظر من الضيف؟).

تابع ــ (شكل ١٢ ــ ٦)

م ــ الكلمات الواجب تجنبها.

٣ ــ **الأحاديث، والخطب، والكلمات العامة إلى مجموعات من الناس :**

أ ــ الموضوعات التى يقدم بها هؤلاء الناس بوجه خاص أو الموضوعات التى لا ينبغى الإشارة إليها.

ب ــ الإشارات التى تساعد على الاتصال أو تضر به.

جـ ــ طريقة وقوف المتكلم أو جلوسه أمام المجموعة.

د ــ ملاحظات عابرة بخصوص الاستعانة بمترجم.

٤ ــ **اللقاءات والاجتماعات :**

أ ــ الدقة فى المواعيد، أفضل الطرق لبدء الاجتماع وإنهائه، ترتيب الجلوس، الاتصال بالنظر، الاستعانة بمترجم.

ب ــ الاجتماعات الرسمية الكبيرة.

جـ ــ جلسات لمجموعات صغيرة (حوالى ٣ ــ ١٥ شخصاً).

د ــ مقابلة خاصة مع فرد.

٥ ــ **الإشارات والحركات :**

الإشارات والحركات التى تساعد على نقل الرسالة وتلك التى ينبغى تجنبها :

أ ــ بالأيدى.

ب ــ بالرأس.

جـ ــ الاتصال بالنظر والحواجب والوجه (هل النظر فى عينى الشخص مباشرة عند التحدث معه أمر عادى؟ كيف يكون رد الفعل على ذلك من شخص ليس من ثقافة من

تابع ــ (شكل ١٢ ــ ٦)

يقوم بها؟).

د ــ الساقان (كتقاطع الساقين عند الجلوس على الأرض).

هـ ــ القدمان (تحريك الأشياء بالقدمين، الإشارة للناس بالقدمين، وضعهما على المكتب.. إلخ).

و ــ وضع الجسم (الوقوف والجلوس والأيدى على الفخذين.. إلخ).

ز ــ اللمس (لشخص آخر، بين الذكر والأنثى.. إلخ).

ح ــ الأكتاف.

ط ــ الذراعان (كطيهما أو وضعهما حول كتفى شخص آخر).

ى ــ عادات الابتسام والضحك (متى يكون الابتسام مناسباً أو غير مناسب؟ فى أى المواقف تدل الابتسامة على غير معنى السعادة وعلى النية الحسنة؟).

ك ــ التثاؤب.

ل ــ استدعاء شخص ما إليك بالإشارة بيديك (وراحة اليد إلى أعلى أو إلى أسفل.. إلخ).

م ــ مناولة الأشياء لشخص آخر.

٦ ــ المظهر الشخصى:

أ ــ الثياب.

ب ــ النظارات الطبية والنظارات الشمسية.

جـ ــ القبعات.

د ــ أشياء أخرى.

٧ ــ المواقف العامة:

عند الذكر وعند الأنثى، عند اليافعين ذكوراً وإناثاً

تابع ـ (شكل ١٢ ـ ٦)

فيما يتعلق بما يلى :

أ ـ الطبيعة ودور الرجل ضمنها.

ب ـ المجتمع والجماعات والفرد والنفس.

جـ ـ الثروة والملابس والممتلكات.

د ـ العمل والنجاح والفشل والقدر.

هـ ـ الحكومة والسياسة والضرائب ومساعدة الجمعية الخيرية لرجال الشرطة.

و ـ المزايا الشخصية التى تعتبر حسنة وتلك التى تعتبر غير حسنة فى الشخص.

ز ـ دور الرجال والنساء.

ح ـ الإجهاض.

ط ـ الوقت، دقة المواعيد.

ى ـ الشباب، المراهقون.

ك ـ كبار السن.

ل ـ المعوقون بدنيًا أو عقليًا.

م ـ تقدم تجارى واقتصادى.

ن ـ الحرب والأمور العسكرية.

س ـ الجريمة والعنف.

ع ـ مجموعات الأغلبية، الأجناس والأقليات (الخاص من الأشياء المرغوبة والمكروهة أو المشكلات).

ف ـ الأمم الأخرى وشعوبها (الخاص من الأشياء المرغوبة والمكروهة أو المشكلات).

ص ـ التعمير (طول العمر) التقاعد والوفاة.

ق ـ الأنشطة السياسية (الاشتراكية،

تابع ــ (شكل ١٢ ــ ٦)

الشيوعية،
الإمبريالية،
الديمقراطية ...
إلخ).

ر ــ الفكاهة.

ش ــ الوعود والاتفاقات والثقة.

ت ــ مشاركة المجتمع.

ث ــ الانتقام والعقوبات والتعويضات عن مقارفة الأخطاء.

خ ــ الحيوانات والحيوانات الأليفة.

ذ ــ إظهار العواطف.

ض ــ ممارسة النقد أو تقبله.

ظ ــ اتخاذ القرارات فى مجال التجارة والعمل بين الأقران.

غ ــ التعليم.

أأ ــ الممتلكات أو الإنجازات التى تدل على المكانة

والطبقة الاجتماعية (بالنسبة للرجال والنساء، والكبار والشباب).

٨ ــ **اللغة :** اللهجات، استعمال اللغة الإنجليزية .. إلخ.

٩ ــ **الدين :** المواقف العامة تجاه الدين والمعتقدات السائدة.

١٠ ــ **العطل الخاصة :** مواعيد خاصة وكيف نحتفل بهذه العطل.

١١ ــ **الأسرة :**

أ ــ الحجم المتوسط للأسرة.

ب ــ المواقف تجاه الأسرة ودورها فى المجتمع.

جـ ــ دور المراهقين فى الأسرة.

د ــ دور كبار السن فى الأسرة.

هـ ــ السلطة، الطاعة.

و ــ أدوار الأب والأم والأطفال (اتخاذ

تابع ــ (شكل ١٢ ــ ٦)

القرارات فى إطار الأسرة).

ز ــ نظام ميراث الأسرة.

ح ــ قمة التجربة فى حياة الذكر.

ط ــ قمة التجربة فى حياة الأنثى.

ى ــ نشاطات خاصة تستعمل لتدل على أن شخصاً قد أصبح كبيراً (أو أنه على العكس قد بدل منزلته الاجتماعية).

ك ــ من يعمل فى الأسرة (الأب، الأم، الأطفال).

ل ــ الجدول اليومى العام ونشاط الأب والأم والأطفال.

١٢ ــ تقاليد الزواج :

أ ــ تقاليد الخطبة.

ب ــ الموقف حيال الزوج.

جـ ــ العمر الذى يتزوج فيه معظم الرجال.

د ــ العمر الذى يتزوج فيه معظم النساء.

هـ ــ ما مدى تأثير الأسرة فى القرارات الخاصة بالزواج ؟

و ــ شروط الزواج (كإكمال التعليم أو الاستقلال المالى).

ز ــ الرغبة فى الأطفال (ضبط النسل).

ح ــ الموقف حيال الطلاق.

ط ــ الموقف حيال إظهار الحب فى الأماكن العامة (كالذى يحدث بين الزوجين أو بين الأبوين والأطفال).

١٣ ــ المستويات الاجتماعية والاقتصادية :

تتضمن حجم الطبقات العامة المختلفة والدخل العام

تابع – (شكل ١٢ – ٦)

وما يؤمنه الدخل للأسرة، وأحوال السكن العامة والممتلكات (مثل : الثلاجة والموقد ومحمصة الخبز والسيارات وأجهزة الراديو والتلفونات والتلفزيونات .. إلخ).

١٤ – توزيع الجماعات :

ريفى أو حضرى، أى مدن أو مناطق، مجموعات السكان للمناطق ذات الشأن ونسبة الجماعات المساوية لمجموع السكان فى هذه المناطق.

١٥ – العمل :

أ – اقتصاد الجماعة (ما المهن الرئيسية عند الناس، الصناعات والسلع المهمة).

ب – جداول العمل عند الأفراد (الساعات فى اليوم الواحد والأيام فى الأسبوع الواحد).

جـ – العمر الذى يبتدىء فيه الناس العمل.

د – اختيار العمل.

١٦ – الحمية :

أ – الحمية المتوسطة، حجم الوجبات، ومتى تؤكل؟

ب – الأطعمة الخاصة التى تقدم عادة للضيوف.

جـ – هل وقت الوجبة مهم لسبب آخر غير مجرد التغذية؟.

١٧ – الترويح، الرياضة، الفنون، الموسيقى، وقت الفراغ :

أ – ترويح الأسرة ثقافيًا وماديًا، النشاط الرياضى (بما فى ذلك الإجازات والعطل).

ب – ترويح فردى،

الألعاب، رياضة الأطفال، الشباب، الكبار، كبار السن.

جـ ــ فنون للثقافة المتميزة التى ينبغى للزائر معرفتها.

١٨ ــ التاريخ والحكومة :

أ ــ تاريخ الجماعة بما فى ذلك الحقائق والأحداث ذات الأهمية العظمى عند الناس، لماذا؟

ب ــ الأبطال وقادة الجماعة، ولماذا يحظون باحترامنا؟

جـ ــ أنظمة حكم الجماعة والفروق بينها وبين الحكومة المحلية النظامية.

١٩ ــ التعليم :

أ ــ التعليم فى الجماعة.

ب ــ أى نظام تعليمى خاص ضمن الجماعة.

٢٠ ــ وسائل النقل وأنظمة الاتصال ــ استخدامها ومغزاها بالنسبة للجماعة :

أ ــ الدراجات.

ب ــ سيارات الأفراد ونظام الطريق.

جـ ــ الحافلات.

د ــ سيارات الأجرة.

هـ ــ وغيرها.

و ــ الاتصال الجماهيرى (مثل التلفزيون والراديو والصحف والمجلات).

ز ــ اتصال ثنائى فردى (مثل التلفونات والخدمة البريدية).

ح ـ أى أسلوب خاص أو غير عادى فى مجال التجارة أو التبادل أو التغيير أو الاتصال أو النقل .

٢١ ـ الصحة والحياة الصحية والتسهيلات الطبية :

ومن ذلك الموقف العام حيال المرض .

٢٢ ـ الأرض والمناخ :

ومن ذلك الآثار الجغرافية على تاريخ الجماعة،والمشاكل التى تسببها جغرافية المنطقة أو مناخ المكان الذى تقيم فيه هذه الجماعة .

٢٣ ـ الإشارات المتفق عليها عالميًّا أو المؤشرات غير اللفظية :

الوافد الجديد ينبغى له معرفة ما يدل على الموافقة أوعدم الموافقة،أو القبول أو الرفض فى هذا المجتمع .

هذه القائمة بمثابة تلخيص جزئى لبعض جوانب الثقافة التى يمكن أن توحد بين الناس الذين يشاركون فى المواقف الأساسية والخلفيات وأساليب الحياة. وبما أن هذه الخصائص يمكن أن تختلف كثيراً بين الثقافات، فإنها يمكن أن تكون كذلك مصدراً لسوء الفهم وسوء الاتصال .

الثقافة لا ترى :

إن معظم ما يميز الثقافة أو الثقافة الفرعية غير مرئى للأفراد الذين تحتو يهم هذه الثقافة ، بغض النظر عن كونها متصلة بعلاقة ثنائية أو جماعة أو منظمة أو مجتمع ، وهى مثلها فى ذلك مثل الهواء الذى يحيط بهم . إن وجود الثقافة خفى ومنتشر جدًّا حتى أنها

تمضى دون أن يلاحظها أحد. إنها موجودة الآن، كما وجدت من قبل بقدر ما تستطيع ذاكرة الإنسان أن تعى، وقليل منا من يرى داعياً للتفكير فيها كثيراً.

ومعظم سكان الولايات المتحدة يأخذون اللغة الإنجليزية على أنها من المسلمات، كتحية المصافحة، حيث نشد على يد من نصافحه مرة أو مرتين أو ثلاثاً، وتلتقى نظراتنا أحياناً و يفصل بيننا متران إلى أربعة أمتار أثناء الحديث الطارىء، و بطريقة مشابهة توصلنا إلى تقبل الثقافات الفرعية دون كثير من التفكير فيها. وعلى هذا فإن النظرات الرومانسية وتقاليد اللبس والرطانة فى مجموعاتنا وهيئاتنا المختلفة، تبدو طبيعية تماماً للأشخاص أصحاب العلاقة.

وعندما تهيىء لنا الصدفة أن ندرك وجود وطبيعة ثقافاتنا العامة والفرعية، فإنما يحدث ذلك بطريقة أو طريقتين :

الطريقة الأولى :

وتتم عندما ينتهك أحد من المنتمين إلى ثقافتنا الفرعية أو ثقافتنا العامة ـــ المعايير المسلم بها. ولنأخذ المصافحة المعتادة مثلاً لتوضيح ذلك، إذا لم تنتهك توقعاتنا بشأن المصافحة فإن الناس لا يفكرون بالمصافحة كثيراً. وإذا أمسك أحد يدنا بترهل أو بقوة غير عادية عندما نقابل فرداً لأول مرة، مثلاً، فإننا من المحتمل أن نتنبه إلى ذلك. ومما يعد أكثر (درامية) من ذلك استجابتنا عندما يستمر فرد فى هز يدنا أربع مرات أو خمساً أو ستًّا أو سبعاً،وعندها فقط يتركها بتردد. و يساورنا رد فعل مشابه عندما يحدق أحد المعارف الجدد بنظره فينا باستمرار،أو يقف على مقربة قدم أو قدمين منا أثناء حديث طارىء.

والعملية نفسها تحدث مع الثقافة الفرعية فى العلاقات الثنائية، وربما كان أبرز الأمثلة فى هذا الصدد هو عندما يحس أحد الشخصين فى علاقة حميمة بأن هناك شيئاً غير طبيعى؛ لأن الشخص الآخر لا ينظر إليه بالطريقة التى اعتاد عليها، أو لم يعد يمارس

المزاح أو اللمس مع شريكه بالطريقة المعتادة. إذن عندما لا تحدث توقعاتنا نصل إلى مستوى معين من الوعى،نميز معه أننا قد طورنا عدداً من الأنماط السلوكية المسلم بها، والعادات والتقاليد والمعانى التى ليست على العموم فى وعينا.

الطريقة الثانية :

وهى التى يمكن أن نتنبه معها إلى وجود ثقافتنا ووقعها هى عندما نصادف شخصاً ما من ثقافة أخرى أو من ثقافة فرعية، ونلاحظ الفروق الرئيسية بين سلوكه وسلوكنا. فتقبيل الوجنتين بين الرجال عند العرب يعد صورة من صور التحية وهو أمر طبيعى، بينما السلوك نفسه قد يذهل الأوربى بل و يزعجه فى كثير من الأحيان. وعادة اليابانى الذى يغلق عينيه عندما يركز تفكيره فى مسألة، ربما كانت تضخيماً للأمور فى نظر رجل الأعمال الكندى الذى ليس لديه أدنى فكرة عن تفسير هذا التصرف. وشبيه بذلك لغة الشارع التى يتصف بها الشاب الأسود فى المدينة، لأنها قد تصدم ابن الضاحية من بيض الطبقة الوسطى، وصاحب السلوك اللفظى وغير اللفظى الذى قد يبدو بدوره غريباً بالقدر نفسه لدى السود.

هذه الظروف تمكننا من الفرص الوحيدة لملاحظة الأثر الخفى الشامل،الذى تتركه ثقافتنا الأصلية العامة وثقافتنا الفرعية، دون أن نحس بضرورة الوعى بها. ففى أى من هذين النوعين من الظروف نعلم عن طريق الحدس أن شيئاً ما غير طبيعى، وأننا نحس بعدم الارتياح إلى حد ما، وإن كنا لا ندرى بالضبط ما يزعجنا.

ولأننا نشأنا مع ثقافاتنا وأصبحنا نراها أشياء مسلماً بها، فإننا فقدنا الوعى بطبيعتها الذاتية إلى حد كبير. ومن ثم يمكن بسهولة أن نتوصل إلى الافتراض بأن الأشياء قائمة، كما ينبغى أن تكون عليه : زوجة واحدة لكل زوج، ونظرات بين الحين والآخر أثناء المحادثة الطارئة .. وهكذا. والنظرة الأكثر واقعية بالطبع هى أن

ثقافتنا الأصلية وثقافاتنا الفرعية قائمة على ما هى عليه، لأننا نحن وأسلافنا أوجدناها بطريقة معينة واصطلحنا على تقبل صوابها، بالطريقة نفسها التى يتقبل بها أناس آخرون صواب ثقافاتهم الأصلية وثقافاتهم الفرعية عن طريق الاتصال.

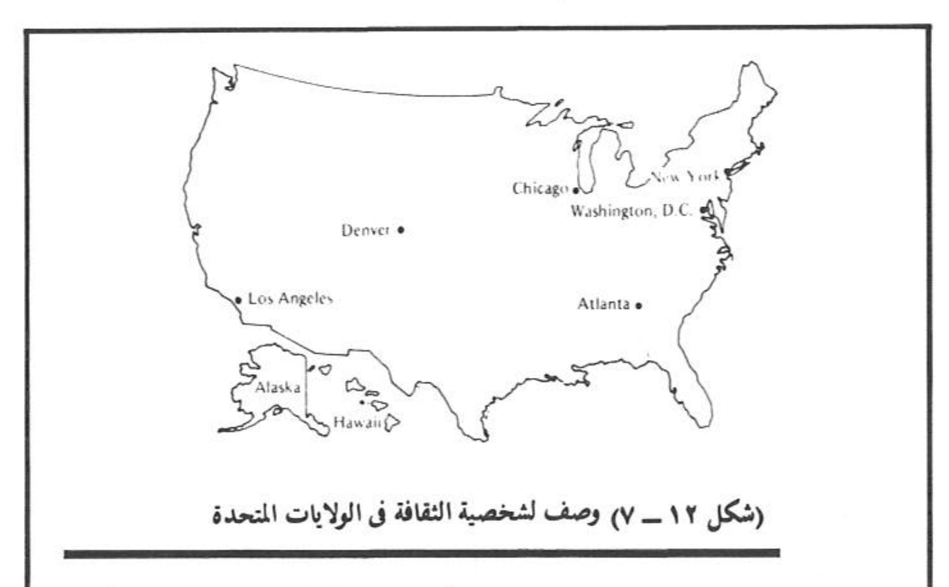
الثقافات تتغير مع الزمن :

إن التغير حادث لا محالة فى الثقافات سواء أنعمنا النظر فى ثقافة المجتمع،أم فى الثقافة الفرعية الخاصة بالعلاقة الحميمة والجماعة العرقية الواحدة والمنظمة. إن الثقافات العامة والثقافات الفرعية لا تعيش فى فراغ. كل منا يشارك فى عدد من العلاقات والجماعات أو المنظمات، وكل منا يحمل ثقافاتها الفرعية أثناء تعامله مع الآخرين، ومع تغيرنا بوصفنا أفراداً فإننا نضفى تغييراً على الثقافات العامة، والثقافات الفرعية التى نشكل جزءاً منها. وبهذا المعنى فكل منا يعد عاملاً من عوامل التغيير الثقافى.

وبالإضافة إلى التغير الطبيعى والتطور الحتمى فى الثقافة، هناك تغير ثقافى آخر يحدث بطريقة ثورية متعمدة. ففى السنوات الأخيرة، مثلاً، نجد أن السود القلقين، والأسبانيين، والنساء، والأفراد من المعوقين، قد لفتوا الانتباه بشكل مثير إلى التقاليد والممارسات العنصرية التى أصبحت جزءاً من ثقافة مجتمعنا. إن جهود الأفراد فى هذه الجماعات لم تسرع بالتغيير الثقافى وتوجهه ضمن المجتمع بصورته الكلية فحسب، بل إنها، دون شك، أحدثت أثراً فى الثقافات الفرعية لهذه الجماعات كذلك.

وبينما ينظر معظمنا إلى التغير الثقافى ــ الحتمى منه أو المتعمد ــ على أنه شىء مرغوب، لا نجد أن جميع الناس يشاركوننا هذه النظرة. فتطفل الرسائل من الثقافات العامة والثقافات الفرعية الأخرى، مثلاً يلاقى تقديراً سلبيًّا عند بعض الجماعات. إن الاتصال عبر حدود الثقافة العامة أو الثقافة الفرعية يمكن أن يساهم فى تحقيق «بوتقة

الانصهار»،التى تتلاشى عندها الفروق بين المجموعات أو المجتمعات بشكل تدريجى مطّرد. وأما فيما يتعلق بهؤلاء الذين يرون أن فى انصهار الفروق تهديداً للهوية والتميز الذى تتصف به علاقة أو جماعة أو هيئة أو مجتمع، فإن الاتصال المتبادل بين الثقافات والتغيير فى هذا الإطار قد يلقى منهم مقاومة عنيفة.



(شكل ١٢ ــ ٧) وصف لشخصية الثقافة فى الولايات المتحدة

التقاليد واللياقات الاجتماعية :

التحيات :

الأمريكيون شعب بعيد عن الرسميات. المصافحة باليد والابتسامة و «مرحباً، أنا مسرور بلقائك» أكثر التحيات شيوعاً بينهم. والمعانقة ما لم تكن بين أفراد العائلة، ليست من عاداتهم فى الأماكن العامة. والناس فى أمريكا يهتمون بالرتبة أو المنزلة الاجتماعية، وكثيراً ما ينادون بعضهم بأسمائهم الأولى حتى ولو كان ذلك فى لقائهم الأول، أما فى مواقف العمل والسياسة فالأمور غالباً ما تكون ذات طابع رسمى.

الزيارة :

ومع أن الأمريكيين أنفسهم عفويون فإنهم يقدرون من ضيوفهم الوصول فى «الوقت المحدد». وإذا كنت مدعوًّا «للمرور بأحد أو زيارته فترة قصيرة» فمن المستحسن أن تتصل به هاتفيًّا قبل ذلك

SOURCE: Language and Intercultural Research Center, Brigham Young University, Provo, Utah, 1979. By permission.

لترى ما إذا كانت الزيارة تناسب مضيفك، أو لتحدد موعداً ونشاطاً معه بنفسك. و يستقبلونك عادة عند الباب بقولهم «مرحباً، خذ راحتك كما لو كنت فى منزلك»، ومعنى هذا عندهم أنه بإمكانك الاسترخاء دون أن تفكر كثيراً فى الرسميات. ولا يتوقع منك عند الزيارة أن تحضر هدية، ولكن إذا كانت فى نيتك الإقامة تلك الليلة، فلا بأس من أن تأتى برمز من بلدك كبعض الحلوى أو هدية غير مكلفة. وربما سئلت عما يمكن أن تحسبه أسئلة شخصية وكثيرة، فمضيفوك فى هذه الحالة لا يحاولون مضايقتك لأنه عن طريق مثل هذه الأشياء يتعرف الناس بهم أو يواصلون الصلة معهم فى أمريكا. وهم عادة يحاولون التعرف على الاهتمامات ووجهات النظر المشتركة بينك و بينهم.

الأكل :

أثناء الأكل وعند تقطيع الطعام يمسك الأمريكيون السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى، بعد ذلك توضع السكين على الصحن وتنقل الشوكة إلى اليد اليمنى قبل الأكل، إلا أن الزائر يمكن أن يتمتع بحريته و يلجأ إلى أى أسلوب فى الأكل على أن يستعمل أدوات المائدة. ولكن الأدوات مع بعض الأطعمة غير مطلوبة، مثل ذلك ينطبق على الدجاج المقلى والفواكه أو سندوتشات الهامبرغر.. وغيرها، فمن الأفضل أن تضع اليد التى لا تستعملها فى حجرك. وعند الانتهاء من وجبتك ضع أدواتك على طبقك. و وجبة المساء عادة مبكرة (بعض الأحيان بين الخامسة والسابعة مساء) وهى أكثر الوجبات استرخاء، أما ملبسك فيختلف أثره عند المضيف. ومن المقبول تماماً أن تسأل مضيفك سلفاً إذا ما كان العشاء رسميًّا أو عاديًّا لتلبس وفق ذلك. والوجبات تقدم عادة بأسلوب عائلى أو بأسلوب «البوفيه». أسلوب العائلة يعنى أن كل واحد يخدم نفسه من طبق عام يمكن مناولته حول المائدة، أما أسلوب «البوفيه» فيكون عندما توضع الأطباق على طاولة مستقلة و يقوم الضيوف يخدمون أنفسهم ثم يعودون مع صحونهم إلى مائدة الطعام. والأطفال عادة يأكلون مع الأ بو ين ومع الزائرين إلا إذا كانت المناسبة رسمية جدًّا.

وإذا دعيت لأن تقيم ضيفاً على أحد، فتذكر أن معظم البيوت الأمريكية لا تحتفظ بخدم للأسرة، وتوقع أن تقوم بترتيب سريرك أو تتطوع بالمساعدة فى مسؤوليات الأسرة الأخرى؛ لذلك اسأل مضيفك عن الأمور التى يمكن أن تساعد فيها.

الا تصال بالحركات والإشارات واللغة غير اللفظية :

من الناس من يتحرك كثيراً أثناء الحديث، ومنهم من يضع يديه على العجز أو فى الجيبين أثناء الكلام. ما سبق يعتبر وضعاً شائعاً، وكذلك الإشارة بالسبابة أو اليدين عند محاولة التأكيد على الفكرة. وفى المواقف الحرة يجلس الناس فى الأساس على

هواهم .. مسترخين وسيقانهم مفتوحة أو منضمة أو متقاطعة ، وأقدامهم إلى أعلى ، ومثل ذلك من يجلس وقدماه على المكتب . والإشارة بالأصابع وراحة اليد إلى أعلى تعنى عند الأمريكيين «تعال» ، أما التلويح بها إلى أسفل فمعناه «مع السلامة» . والناس عموماً يرغبون فى إبقاء مسافة ذراع بينهم و بين الشخص الذى يتحدثون إليه أو يقفون معه . والناس من نفس الجنس (ذكوراً أو إناثاً) قلما يمشون وأيديهم متشابكة . والحركة التى ينبغى تجنبها هى رفع الإصبع الأوسط إلى أعلى ، لأن ذلك يمكن اعتباره سلوكاً سوقيًا مجافياً للذوق السليم .

موضوعات النقاش والحديث :

يحاول الأمريكيون فى حديثهم أحياناً ، أن يكونوا صرحاء نسبيًا ، فهم يحبون الحديث عن أسرهم وأعمالهم وشعورهم بشكل مكشوف نوعاً ما ، وهذه طريقتهم فى التعبير عن ودهم وصدقهم . ويحبون أيضاً أن يستعملوا عبارات مثل : «اذكرها أو اقصصها كما هى» .. «لا تدر حول الموضوع» .. «تكلم فى الموضوع مباشرة» . إنهم بذلك يحاولون القول بأنهم لا يريدون أن يسمعوا ما يمكن أن يكون مؤدباً أو سارًا فحسب ، وإنما يريدون أن يعرفوا الأمور على حقيقتها ، أو كما تبدو ، بالإضافة إلى شعور الشخص الحقيقى فى كثير من الأمور .

والألعاب الرياضية دائماً موضوع ذو أهمية عندهم كالأعمال والشؤون الداخلية . وهناك موضوعات قليلة لا يرغب الأمريكيون البحث فيها فى بعض الأحيان ، وسؤال الرجل عن عمره أو المرأة عن عمرها أحد هذه الموضوعات ، والسؤال كذلك عن ثمن أى قطعة من الممتلكات أو عن دخل أحد يعد عادة من الأسئلة التى تجافى الذوق السليم . وكثير من الناس لا يحبون أن يسألوا عن وزنهم أو أمور حياتهم الزوجية ، خاصة إذا كانوا فى جمع من الناس . وإذا بدأ الناس فى رفع حواجبهم وهم ينظرون نحوك ، فهذا معناه أن أسئلتك أو حديثك غير متوقع أو مجانب للذوق السليم .

المظهر الشخصى :

فى الولايات المتحدة يمكنك أن تلبس ما يسرك و يروقك وستبقى على الرغم من ذلك مقبولاً . والبنطال الفضفاض الآن أصبح الزى السائد المقبول للنساء حتى فى المناسبات الرسمية . و «الجينز» والصندل شائعان خاصة بين الشباب ، ولكن من الممكن أن يلبسهما أى شخص . أما الفستان فملبسه عموماً فى الغرب طارىء عرضى بالنسبة لملبسه فى الشرق . والقاعدة الجيدة هى : إذا كنت فى شك حول الملبس ، فاسأل أحد معارفك المقربين أو لاحظ ما يلبسه الآخرون .

أسلوب الحياة والأسرة :

الأسرة الصغرى (الأبوان وأطفالهما) هى النوع الأكثر شيوعاً فى الولايات المتحدة، وهذه الأسرة

التى يتراوح عدد أفرادها بين ثلاثة وأربعة أفراد تعد من أكثر الوحدات حَراكاً أوتنقلاً فى العالم، ولقد قدر أن الأسرة الأمريكية العادية تنتقل من مكانها مرة كل خمس سنوات. والحركة الاجتماعية أيضاً عامة جدًّا، بمعنى أن الأسر تنتقل باستمرار إلى أعمال وطبقات وبيئات مختلفة.

كثير من الأمريكيين يدعون أن تقدير المسن قاصر بشكل محزن، وأن الصغار على العكس موضع اهتمام. ولكن الأجداد عادة يفضلون أن يبقوا على استقلاليتهم و يعيشوا منفصلين عن أولادهم، أما أولئك الذين لا يقوون على رعاية أنفسهم فغالباً ما يقيمون فى دور الرعاية. والطلاق أصبح شائعاً تماماً، ولكن الأسرة ما تزال ذات أهمية كبيرة. ومع أن بعضاً من الأسر غنى، وبعضها فقير، فإن الأسرة النموذجية تكون فى الطبقة الوسطى. والأسر على العموم تسعى إلى تحقيق المساواة بين الزوج والزوجة والأطفال، إلا أن هذا المثل لا يتحقق دائماً.

المواعدة والزواج :

قلما يعيش الشباب والشابات مع أبويهم، والكثير منهم يختار البقاء بلا أطفال نهائيًّا، مثل هؤلاء قد يفضلون الحرية والاستفادة من المزايا الاقتصادية دون أطفال، بينما نجد غيرهم قلقين على النمو السكانى. الاتصال الجنسى قبل الزواج شائع وإن كان تقبّله غير شامل، ووسائل ضبط النسل متوافرة فى كل لحظة. وعملية تشريع الإجهاض آخذة فى الانتشار والممارسة الآن، إلا أن قضية الإجهاض ما تزال قضية عاطفية فى الولايات المتحدة. قد تبدأ المواعدة مع سن الـ ١٣ ــ ١٤ عاماً ولكنها تزداد شيوعاً حوالى ١٦ ــ ١٨ عاماً، والمراهقون عادة يواعدون أشخاصاً كثيرين وليس هناك من يرافقهم. كما أن تشابك الأيدى والقبل الخفيفة فى الأماكن العامة أصبحت شائعة، ومع ذلك فإن ما هو أكثر من القبل الخفيفة قد يحصل ولكن دون رضا الرأى العام.

الاتجاهات :

إن ربط جميع الأمريكيين بمجموعة واحدة من الاتجاهات يكاد يكون أمراً مستحيلاً؛ إذ يمكنك أن تجد كل موقف يتصوره الإنسان تقريباً فى الولايات المتحدة، إلا أن هناك بعض الخصائص التى يبدو أن الأمريكيين يظهرونها فتجعلهم متميزين بها عن غيرهم من الجماعات الثقافية.

ومع أن الأمريكيين يفتخرون بمنجزات أمتهم، فإنهم أيضاً يجيدون نقد سلبياتها، لكنهم، فى كثير من الأحيان، لا يستسيغون أن يبادر الأجنبى أو ينضم إليهم فى الشكوى من أحوالهم.

وعلى العموم فجميعهم مؤمنون إيماناً قويًّا بالمبدأ القائل «إن الناس جميعاً قد خُلقوا متساوين ــ أى أصحاب حق فى تكافؤ الفرص»، ولكن بعض التمييز ما يزال قائماً. والأمريكيون يتمتعون بقصص «الإنسان العصامى» الذى ينشأ من العدم إلى الثروة

بكده وعرق جبينه ومبادرته، لأنهم يعتقدون أن كل شخص سيد لمصيره متحكم فيه، وبالعزم والعمل يستطيع أن يبلغ ما يريده فعلاً. وكذلك لابد أن تعامل كل من يعمل فى مجال الخدمات كشخص مساوٍ لغيره.

والحرية الفردية مهمة جدًّا عند الأمريكيين. إن الجيل الصاعد يتبادل بعض العبارات فى هذا الصدد وقد أصبحت شائعة الآن، وتعبر عن الشعور العام والسائد فى البلاد، وهذه العبارات هى «قم بعمل أشيائك الخاصة، فإذا بدت لك جيدة فافعلها».

والتسامح الدينى متوقع من الناس، وليس جميع العطل أياماً مقدسة. وحتى الأيام المقدسة مثل: عيد الميلاد وعيد الفصح، أصبح يخالطها العمل التجارى.

وربما تلاحظ ما يمكن أن تعده اهتماماً شديداً بالوقت والكفاءة، لأن الأمريكيين دائماً يتطلعون إلى طريقة أكفأ وأسرع لإنجاز الأشياء. وكلما كان الإنجاز أكبر، كان أفضل. هذا هو الحس العام.

السكن :

معظم الأسر تسكن فى منازل مستقلة تمتلكها أو تستأجرها، لكن الشقق منتشرة بكثرة فى المناطق المدنية الكبيرة، وشراء البيت يزداد صعوبة يوماً بعد آخر، لأن التضخم جعل تكاليف السكن مرتفعة جدًّا. والضرائب كذلك ارتفعت بنسبة كبيرة فى السنوات القليلة الماضية. كما أن الملكيات المشتركة آخذة فى الشيوع، وهى عبارة عن مجموعات من المنازل الصغيرة بجدران وساحات مشتركة وبرك سباحة فى بعض الحالات، وهى تسمح للمقيمين بكثير من التحرر من رعاية الساحات لأن شخصاً بالأجر يقوم برعاية أرضها.

التنقل والاتصال :

معظم الأسر تقتنى سيارة واحدة على الأقل، وفى بعض الأحيان سيارتين أو ثلاثاً، ويختلف النقل العام من مدينة إلى أخرى، وتتراوح وسائله بين الممتازة وغير الموجودة. إن السيارة والحافلة والطائرة هى أكثر وسائل النقل انتشاراً، أما القطارات فمستعملة بالدرجة الأولى لنقل الركاب، وسيارات الأجرة الخاصة يمكن أن تكون مكلفة جدًّا.

وصناعة نشر المجلات والصحف فى الولايات المتحدة ضخمة، ومعظم البيوت لديها على الأقل جهاز راديو وجهاز تلفزيون، ومحطات البث الإذاعى والتلفزيونى مرخصة ومنظمة من الحكومة الاتحادية وإن كانت تمثل مصالح خاصة بشكل رئيسى.

التعليم :

التعليم فى أمريكا يشجع على المشاركة الفردية وعلى برامج الدراسة المستقلة إلى درجة عالية، والمدرسة إلزامية حتى سن السادسة عشرة. ثلثا الشعب تقريباً يتخرجون من المدرسة الثانوية بعد اثنتى عشرة سنة، و ٩٧٪ منهم ينهون السنة الدراسية

تابع ــ (شكل ١٢ ــ ٧)

الشامنة على الأقل. وواحد فقط من كل مئة مواطن لا يستطيع القراءة أو الكتابة. وكثير من الناس يتابعون تعليمهم بعد المدرسة الثانوية فى التدريب الفنى ومجال الأعمال، أو فى واحدة أو أكثر من الجامعات الخاصة والرسمية، وهذه يبلغ عددها حوالى ٣٠٠٠ جامعة.

الدخل والممتلكات :

أجهزة المنزل الكهربائية مثل غسالات الملابس والأوانى والثلاجات منتشرة مثلها فى ذلك مثل التلفزيون والتلفونات والسيارات، ويعد دخل الفرد السنوى من أعلى الدخول بين الأمم الكبيرة فى العالم.

نظام العمل :

معدل يوم العمل التجارى يبدأ فى الثامنة صباحاً حتى الخامسة مساء وذلك بين يومى الاثنين والجمعة، إلا أن حوانيت البيع بالتجزئة لا تفتح غالباً إلا فى العاشرة صباحاً، وتغلق أبوابها فيما بين السادسة والعاشرة مساء.

أما محلات البقالة فتفتح أبوابها فى الصباح الباكر حوالى الثامنة صباحاً وتظل مفتوحة حتى منتصف الليل أو طول الليل. والمحلات لا تغلق أبوابها أثناء وقت الغداء، لكنها غالباً ما تغلق أيام الأحد، والمحلات الصغيرة التى لا تغلق متوافرة فى المجتمعات الكبيرة.

والنموذج الطبيعى أن يعمل كل من الزوج والزوجة إلا إذا وجد فى المنزل عدة أطفال، وحتى فى هذه الحالة فإن كثرة من الأمهات يعملن ربما بسبب مجموعة من الأسباب الاقتصادية إلى جانب التغير فى المناخ الاجتماعى. والنساء العاملات يمثلن تقريباً نصف مجموع القوى العاملة فى الولايات المتحدة (٤٢,٢٪).

الطعام :

الإفطار الأمريكى المفضل يتكون عادة من الحنطة أو الفطائر، ولحم الخنزير المقلى والبيض والخبز المحمص، والقهوة أو الشاى والحليب أو العصير. ووجبة الغداء الخفيفة منتشرة وهى تتكون من السندويتشات والسلطة أو الحساء، أما الوجبة الرئيسية والكبيرة فتؤخذ بين الخامسة والسابعة مساء، وتتكون من طبق رئيسى (بعض أنواع اللحم أو مجموعة من العناصر المطهوة بسرعة) مع السلطة أو الخضار والخبز والشراب والحلوى. ومطاعم الغذاء السريع شائعة جدًا وكثيرة، وتتوافر المواد الغذائية بمختلف أنواعها فى الأسواق المركزية. وأطعمة الجماعات العرقية (البيزا ــ الفطيرة الإيطالية ــ والتاكو المكسيكية ــ وغيرها)، إلى جانب السلطة الجاهزة أو التى يعدها الفرد بنفسه، وكذلك المطاعم الخاصة بالوجبات ذات السعرات الحرارية المنخفضة ــ أصبحت شائعة جدًا الآن. وباختصار إن شعبية الأطعمة الصحية، آخذة فى النمو.

الترفيه والرياضة :

يحب الأمريكيون أن يذهبوا فى أوقات فراغهم إلى دور السينما، كما يحبون مشاهدة التلفزيون والقراءة والرقص (الديسكو الآن منتشر تماماً). جميع العمال تقريباً يحصلون على عطلة أسبوعين مدفوعة الأجر كل سنة، بالإضافة إلى عطل متعددة ذات يوم واحد. و يقضون هذه العطل غالباً فى المخيمات والتنقل فى أرجاء البلاد وفى لعب كرة اليد والبيزبول والجولف والبولينج التى تعتبر من الألعاب الرئيسية التى يتابعها الجمهور، ومن الممكن مشاهدتها على شاشة التلفزيون فى كثير من الأوقات. أما ألعاب المشاركة المشهورة فتشتمل على التنس والرقص وركوب الدراجات والتزلج وكرة المضرب .. وغيرها. أما (الرجبى) وكرة القدم فآخذتان فى الانتشار. والأطفال يتحركون مع اللعب بأى شيء ابتداء من اللعب بـ(البلْية) إلى الحجلة إلى لعبة الحصى. والفرق الرياضية الناشئة آخذة فى الازدهار فى البيزبول وكرة اليد وكرة السلة وكرة القدم.

الدولة الأمريكية ــ الجغرافيا والمناخ :

تغطى الولايات المتحدة القسم الأوسط من قارة أمريكا الشمالية، وتعد الولايات المتحدة جغرافيًا رابعة أكبر دول فى العالم من حيث المساحة. والمناخ نموذجى فى المناطق الداخلية ومعتدل على السواحل وحار إلى حد ما فى المناطق الجنوبية. أما الصحارى الممتدة فتوجد فى مناطق الوسط الجنوبى والجنوب الغربى، و بالنسبة لسلاسل الجبال فهى ممتدة من الشمال إلى الجنوب على السواحل الشرقية والغربية من الداخل، ويختلف سقوط المطر كثيراً حسب الفصل والمنطقة.

اللغة :

اللغة الإنجليزية الأمريكية ذات مرونة كبيرة، وهى اللغة السائدة فى أنحاء البلاد مع الفوارق فى لهجات الكلام خاصة فى المناطق الريفية. وهناك لغات أخرى كثيرة يمارسها الناس كلاماً على نطاق واسع فى البيوت أوضمن المجموعات فى حياة الأقليات، ولكن معظم هؤلاء الناس يتكلمون الإنجليزية.

الدين :

حرية العبادة فى الولايات المتحدة تقريباً كاملة، وثلثا السكان تقريباً ينتمون لمجموعة منظمة دينيًا. وأكثر من ٩٠٪ من هؤلاء مسيحيون ينتمون إلى طوائف مختلفة، وحوالى خمسة بالمئة (٥٪) يهود. وفى البلاد أيضاً أماكن عبادة للمسلمين والبوذيين وغيرها من الديانات.

السكان :

عدد السكان يتجاوز ٢٢٠ ٠٠٠ ٠٠٠ نسمة، ومن المتوقع أن يصل العدد إلى ٥٥٠ مليوناً مع سنة ٢٠٠٠م، وثلاثة أرباع هذا العدد من الناس يعيشون فى المدن الصغيرة والكبيرة.

المجموعات العرقية :

معظم السكان من النسل الأنكلو ــ سكسونى الأبيض، وإلى جانبهم أقليات ذات وجود وأثر من البيض غير السكسونيين، والسود، والآسيويين، والمتكلمين بالأسبانية، والهنود الحمر.

العطل :

عيد الميلاد (٢٥ ديسمبر) وعيد الفصح (مارس أو أبريل) هى الأعياد الوطنية الدينية الوحيدة، ولكنها السائدة بسبب التقاليد العلمانية. أما العطل البارزة الأخرى فتضمن : يوم رأس السنة (أول يناير)، ويوم الحب (١٤ فبراير)، ويوم الرئيس (الاثنين الثالث من فبراير)، ويوم القديس باتريك (١٧ مارس)، ويوم كذبة نيسان (أول أبريل)، ويوم الأم (الأحد الثانى من مايو)، ويوم الذكرى (الاثنين الأخير من مايو)، ويوم الأب (الأحد الثالث من يونيو)، ويوم الاستقلال (٤ يوليو)، ويوم العمل (الاثنين الأول من سبتمبر)، ويوم كولومبس (٨ أكتوبر)، وعيد كل القديسين (٣١ أكتوبر)، ويوم المحاربين القدماء (١١ نوفمبر)، وعيد الشكر (الخميس الثالث من نوفمبر).. هذه الأعياد تقترن بكثير من الأهمية التجارية.

التاريخ :

كان الهنود الحمر يسكنون البلاد إلى أن تم اكتشافها واستيطانها من قبل الأوربيين مع بداية القرن السادس عشر. كما بقى جزء كبير من الأرض فى يد الأسبانيين والفرنسيين، وبقى الحكم الاستيطانى الإنجليزى حتى منتصف القرن الثامن عشر. وبعد ذلك، فى أواخر القرن الثامن عشر وفى القرن التاسع عشر، حدثت ثورة انتهت بالاستقلال. أما التوسع باتجاه الغرب فقد وسع من السيطرة على الأرض حتى المحيط الهادى. وهناك أثر طاغ ملموس للأسبانيين فى جنوب غرب البلاد وشرقها. ومنذ أوائل القرن العشرين كانت الولايات المتحدة وما تزال واحدة من القوى السياسية والاقتصادية الرئيسية فى العالم.

الحكومة :

الولايات المتحدة الأمريكية، جمهورية اتحادية، تتكون من خمسين ولاية. إن دستور عام ١٧٨٧م قد شكل الإطار السياسى الأساسى القائم حاليًّا. وتتكون الهيئة التشريعية من مجلس الشيوخ بواقع ممثلين اثنين من كل ولاية ومن مجلس النواب بتمثيل مستند إلى حجم السكان، وتتم انتخابات الرئاسة كل أربع سنوات. ولكل ولاية دستورها الخاص وحكومتها الخاصة، وكل ولاية تمارس حكما ذاتيًّا إلى حد كبير فى تصريف شؤونها الداخلية. والنظام السياسى مستقر وقائم على حزبين رئيسيين فى البلاد، أما الحزب الشيوعى فغير معترف به قانونيًّا. والحكومات على مستوى المدينة والمنطقة تختلف شكلاً

تابع ـ (شكل ١٢ ـ ٧)

ولكنها تسمح بالديمقراطية ، والقوى الموازية فى فروع الحكومة التشريعية والتنفيذية والقضائية،هى التى تبقى على الضبط والتوازن فى قانون الديمقراطية الأمريكى .

الاقتصاد :

النظام الاقتصادى حر معدّل وتنظمه الكثير من القوانين الحكومية ، والعملة الأمريكية هى الدولار الأمريكى . والولايات المتحدة آخذة فى التحول إلى النظام المترى بالتدريج ، لكن معظم الأمريكيين أكثر ألفة مع نظام القياسات والأوزان الذى يستعمل الأميال والأرطال والياردة والأقدام والبوصات ومكاييل الـ«بنتس Pints» والـ«كوارت Ouarts» والجالونات . وأمريكا واحدة من الأمم القائدة فى مجال الزراعة ، وأنظمتها التقنية «التكنولوجية» شاملة الانتشار .

البقشيش :

تقضى اللياقة أن تكون مبالغ البقشيش بين ١٥ ـ ٢٠ بالمئة عموماً ، ولكن ليس هناك قواعد حاسمة . لا تتردد فى تقديم البقشيش للجرسونات والخدم وكذلك سائقى السيارات والحمالين والبوابين ، وكذلك للعناية الإضافية فى الخدمات الشخصية التى يقوم بها الحلاق مثلاً ، ولكن لا تقدم البقشيش لموظفى الحكومة أو موظفى الجمارك أو سائقى الحافلات أو العاملين فى محطات البنزين أو المرشدين فى دور السينما أو موظفى الحجز فى الفنادق . الرشاوى يعاقب عليها القانون ، بينما اللياقة متوقعة من جميع العاملين فى مجال الخدمة العامة .

التكيف الثقافى :

التكيف مع ثقافة عامة أو ثقافة فرعية عبارة عن عملية تعلم وتخطيط واستيعاب للقوانين التى تساعدنا على التأقلم مع المواقف الاجتماعية والرمزية ، التى تصنعها العلاقات والجماعات والمنظمات والمجتمع الذى تنتمى إليه . إن معظم التعليم طبيعى وحتمى ، إذ يمكننا أن نتعلم الكلام بلغتنا الوطنية ، مثلاً ، سواء تعلمناها فى المدرسة أم خارجها . ولكن التكيف الثقافى يتناول عملية الإقناع أيضاً ، كما يبدو ذلك فى التربية التى تقوم بها الأسرة والكنيسة والمدرسة،بهدف زيادة المعرفة والتعريف بالقيم والقواعد التى يعدها الآخرون ضرورة من الضرورات .

نحن نستوعب الثقافات غالباً ــ فنصبح أمريكيين أو سويسريين أو تنزانيين ــ دونما جهد أو وعى متعمد من جانبنا. كما أننا نستوعب ونتكيف مع الثقافات الفرعية الخاصة بالعلاقات الثنائية والجماعات والمنظمات التى ننخرط فيها،دون أن ندرك ذلك لأنها عملية طبيعية تلقائية. ولأننا نتبنى التقاليد الثقافية التى يتبعها جنسنا وأصدقاؤنا وعائلاتنا وعرقنا ومهنتنا ومجتمعنا ــ فإننا نصبح، بقليل جدًّا من الجهد من طرفنا، أعضاء فى مجلس إدارة مؤسسة، أو بائعين،أو بروتستنتيين،أو إناثاً.

ولأننا نتكيف بصورة شاملة مع ثقافاتنا وثقافاتنا الفرعية، نحس بأن التكيف مع غيرها مسألة صعبة ومؤلمة فى كثير من الأحيان. وفى كثير من الأوقات نجد أن تكيف المعتزل عن العمل حديثاً أو المطلق أو الأرمل، مع وضعه الجديد،صعب للغاية. كما أن التكيف مع تقاليد وعادات السجن كثيراً ما يطرح المشاكل نفسها، وما أن يحصل هذا التكيف للسجين حتى يحس بأن العودة إلى التكيف مع ثقافة «العالم الخارجى» بعد الإفراج عنه،أكثر صعوبة.

هذه الأنواع من التعديلات تمثل ما اصطلح على تسميته بـ «الصدمة الثقافية»،وقد شاع استخدام هذا التعبير منذ ظهوره فى كتابات «كالفيرو أوبرج Kalvero Oberg»[١٤]. كان الاعتقاد السائد مبدئيًّا أن الصدمة الثقافية مرض يصاب به أشخاص،نقلوا فجأة من موقع جغرافى إلى آخر. ولوحظ أن الأعراض المتصلة بهذا المرض تتضمن: الإحباط والغضب والقلق والشعور بالعجز والوحدة المهيمنة،والخوف الشديد من الاغتصاب أو الغش أو التسمم الغذائى[١٥]. وكما تدل القصة التالية، فإن الاضطراب المرافق لتجربة النقل من مكان إلى آخر يمكن أن يكون فى الظاهر عند الحيوانات، وحتى عند بعض بنى الإنسان ــ مؤذياً بحيث يصيبهم باضطراب عصبى:

فى ربيع عام ١٩٧٢م تبادلت الولايات المتحدة والصين هدايا على صورة حيوانات؛ تعبيراً عن حسن النية بين الدول . لوحظ أن حيوانات الـ «باندا Panda» الصينية

السينج ـ سينج ولينج ـ لينج ، قد تكيفت بسرعة مع الحياة فى حديقة الحيوان الوطنية بواشنطن . بعد بضعة أيام كانت الحيوانات فى صحة ممتازة تقف على رؤوسها وتهز مؤخراتها ، بينما «ميلتون Milton» و «ماتيلدا Matilda» ثورا المسك المرسلان إلى بكين لم يحققا تكيفاً صحيًا فى حديقة بكين . لقد عانيا سيلانَ ما بعد الزكمة الأنفية ، وأمراضاً جلدية أدت إلى تساقط شعر الثورين[١٦] .

لغة إنجليزية

أحمر	برتقالى	أصفر	أخضر	أزرق	بنفسجى

لغة الشونا

Cipsuka	Cicena	Citema	Cipsuka

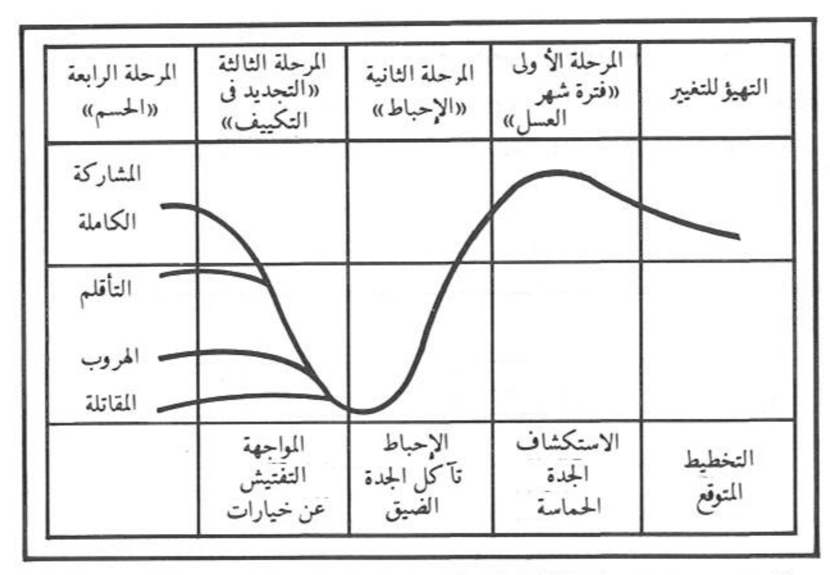
لغة الباسا

ziza	hui

(شكل ١٢ ـ ٨)

إن اللغة التى يستعملها الناس عادة فى وصف اللون والطرق التى يصنفون بها اللون و يدركونه عن طريقها ـ يمكن أن تختلف كثيراً من ثقافة إلى أخرى . ففى الثقافات الغربية والطوائف اللغوية يقسم طيف اللون إلى ست فئات متميزة تقريباً : الأحمر، والبرتقالى، والأصفر، والأخضر، والأزرق، والأرجوانى . وهذا التقسيم كالتسميات اعتباطى، إنه نتيجة الأثر التاريخى للثقافة الأوربية فى العالم الغربى . ولكن الناس فى بعض مجتمعات اللغة الأخرى يقسمون طيف اللون بشكل آخر، فلغة «شونا Shona» فى روديسيا ولغة «باسا Bassa» فى ليبيريا مثلاً تشتملان على فئات قليلة ، فالشونا Shona تقسم الطيف إلى ثلاثة ألوان ، وتنطق رموزها cipsuka, cicena, citema وتبدو cipsuka مرتين لأنها تشير إلى الألوان فى الطرفين : الأحمر والأرجوانى من الطيف . أما الباسا Bassa فتستعمل فى تقسيمين رئيسيين : «زيزا ziza» و «هوى hui» .

SOURCE: Word Play: What Happens When People Talk, Peter Farb. Copyright © 1979 by Alfred A. Knopf, Inc. By permission.



(شكل ١٢ ــ ٩) مراحل التكيّف مع بيئة جديدة

SOURCE: Based on review of literature on stages of adaptation presented in "Adaptation to a New Environment," by Daniel J. Kealey (Ottawa, Canada: Canadian International Agency, Briefing Centre, 1978).

كان التفسير الذى قدمه الدكتور «ثيودور ريد Theodore Reed» ، مدير حديقة الحيوان الذى رافق الثورين حتى بكين ، هو أن أنفيهما السيالين والأعراض الأخرى كانت نتيجة مشقة السفر، والصدمة البيئية الناتجة عن «سماع التحدث بالصينية بدلاً من الإنجليزية ، ورؤية وجوه جديدة ، وملابس جديدة ، ووسط جديد ، وأكل الحشائش والحبوب الصينية»[١٧] . فى غضون عدة أشهر استعاد «ميلتون وماتيلدا» التوازن،نتيجة المضادات الحيوية وما سماه «ريد Reed» بالرعاية الرقيقة الرؤوم .

وكما يمكن لأى واحد أن يتنبأ من هذه القصة القصيرة ، فإن وجهة النظر الطبية للتكيف الثقافى قد اتسعت فى السنوات الأخيرة،لتتضمن تأكيداً على علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الاتصال خاصة . والحقيقة أن «ادوارد هول Edward Hall» فى كتابه

المرجع «اللغة الصامتة» وصف الصدمة الثقافية بأنها «ببساطة ذلك الاستبعاد أو التشويه فى المؤشرات المألوفة التى يعتادها المرء فى وطنه،وإحلال مؤشرات أخرى غريبة محلها»[١٨] .

مراحل التكيف :

ظهرت عدة محاولات حتى الآن لوصف وتصوير مراحل التكيف الثقافى[١٩] ، هذه الكتابات تقترح وجود أربع مراحل عامة :

(١) المرحلة الأولى : فترة «شهر العسل» ، يتكيف الأفراد أثناءها مع الثقافة الجديدة باندهاش بسبب الجدة من الناس والأوساط والمواقف .

(٢) المرحلة الثانية : الفترة التى يتحول فيها الإعجاب والجدة أحياناً إلى إحباط وقلق ، بل وربما إلى شعور بالعداء لأن حقائق الحياة فى البيئة الغريبة ، أو الظرف الغريب ـــ تصبح أكثر وضوحاً .

(٣) المرحلة الثالثة : وتبدأ عندما يبدأ الأفراد فى تنمية طرق التعامل مع الموقف الجديد للتغلب على الإحباط والتحديات الجديدة ، بذلك تكون عملية تجديد التكيف فى هذه المرحلة قد بدأت .

(٤) المرحلة الرابعة : فيها تستمر عملية تجديد التكيف ، وقد تتمخض عن نتائج عدة . فكثير من الأفراد يستعيدون فيها توازنهم واستقرارهم النفسى ، و يطورون علاقات ذات معنى ، إلى جانب التذوق للثقافة الجديدة والاستمتاع بها . بينما أفراد آخرون لا يستطيعون تقبل الثقافة الجديدة تماماً ، ولكنهم يتعايشون معها بطريقة تكفى لتحقيق أغراضهم . أما الخيار الثالث فهو ببساطة الجهاد فى سبيل البقاء ، وإن حدث ذلك فإنه يسبب الكثير من المعاناة وعدم الارتياح الشخصى . ومع ذلك فإن بعض الأفراد يكونون غير قادرين على الوصول حتى إلى هذا المستوى من التكيف فيجدون حلهم الوحيد فى الانسحاب من الموقف .

وعـنـدمـا يكون الفرد فى حالة تكيف مع ثقافة مجتمع جديد على بعد آلاف الأميال مـن أرض الـوطـن، وحـيـث الجـغـرافـيـا والمـناخ والطقوس والعادات وأساليب المعيشة واللغـات غير مـألوفة، و بلا رفاق أو أمل فى العودة إلى أرض الوطن لسنوات عدة ــ فإن عملية التكيف الثقافى قد تصبح تجر بة صعبة مكثفة وشديدة.

هـذا وإن ديـنـامـيـات التكيف نفسها تحدث فى المواقف الأكثر عموماً وألفة. ففى كـل وقـت يـنـهـى الـواحـد فـيه علاقة حميمة، أو يبدأ عملاً جديداً، أو يسكن مع رفاق جـدد، أو يـلتحق بجماعة أو رابطة، أو ينتقل من مجتمع إلى آخر ــ فإنه من المحتمل أن يمر بمراحل من التكيف الثقافى الشامل، ومن التكيف الثقافى الفرعى أثناء حدوث هذا الـتكيف،مع الناس الجدد والتوقعات الجديدة والرموز الجديدة والقواعد الجديدة فى بعض الأحيان.

وفى بعض الأحيان تنهار الحماسة المبدئية نحو العمل الجديد أو العلاقة أو المنظمة أو المجـتـمع، أمام الإحباط والشعور بخيبة الأمل أو الكآبة. يحدث ذلك عندما يتضح أن المـوقـف الجـديد لا يتفق مع توقعاتنا، لكننا نبدأ بالتكيف تدريجيًا ونحن نراجع توقعاتنا ونـخـفـف مـنـهـا ونـعـدل فـيـها. وهكذا نطور فهماً جديداً ونمارس المهارات الضرورية لمـواجـهـة الـعـلاقـة الجـديـدة أو الجـماعة أو المنظمة أو الظرف الجديد. ولكننا فى بعض الأحـيـان نـتـكـيـف تـمـامـاً، وفى بعضها الآخر نظهر تكيفاً وإن كنا فى حقيقة الأمر غير مرتاحين، وفى بعض الأ وقات قد لا نقدر على الاستمرار فنقرر الانسحاب.

العلاقات الدولية والعلاقات الثقافية:

الا تصال وجهاً لوجه:

يمكن القول بصفة أساسية بأننا منشغلون بعملية تكيف ثقافية عامة (أو ثقافية فرعية مـتـبـادلـة)، فى كـل وقـت نتصل فيه بالأفراد والبيانات أو البيئة غير المألوفة. ففى أول لحـظـات الا تـصـال بين اثـنـين مـثـلاً، نـرى أنـهـمـا يبدآن بعملية استكشاف وتعايش

متبادلة. ونحن، فى اللحظة التى يلفت انتباهنا فيها شخص ما، لا نعلم إذا كان لدينا تشابه فى مستويات المعرفة، والخلفيات، والتوجهات نحو الزمن، والفلسفات السياسية، وأنماط الإشارة الحركية، وأشكال التحية أو الاتجاهات الدينية،أو حتى القدرة على التفاهم بلغة مشتركة. وقد لا نكون متأكدين من أننا ننتمى إلى وطن واحد أو عرق أو جنسية مشتركة. ولا نعلم كذلك إذا كان بيننا تجارب مشتركة مع بعض العلاقات المتشابهة أو الجماعات أو الهيئات.

ونلجأ إلى استعمال الاتصال لنقلل من عدم يقيننا حول الموقف أو الشخص وربما الأشخاص ذوى العلاقة، ندرس مظهرهم وملبسهم وزينتهم ووقفتهم أو جلستهم ومشيتهم، نستمع إليهم وهو يتكلمون ونتحدث إليهم. وبالتدريج نبدأ فى اكتساب المعلومات التى تساعدنا فى تقرير ما إذا كنا مختلفين أو كانت بيننا أمور مشتركة. وإذا استمرت العملية نما معها وباستمرار خضم البيانات المشتركة بيننا، وكذلك احتمال تكوين للثقافة أو الثقافة الفرعية التى ننتمى إليها والتكيف معها.

الاتصال عبر الوسائل :

لا يحدث كل اتصال بين المجتمعات والثقافات العامة والثقافات الفرعية المختلفة عن طريق الاتصالات الشخصية المتبادلة، إذ أحياناً تتأثر الروابط والعلاقات بين الأفراد من الثقافات المختلفة بتقنية الاتصال. وعن طريق الاتصالات البعيدة والخطوط التلفونية وتسجيلات الفيديو والوسائل الأكثر تقليدية، مثل : الصحف والمجلات والراديو والفيلم، عن طريق هذا كله يقترب مواطنو العالم من المشاركة فى بيئة رمزية واحدة تزداد عموميتها يوماً بعد آخر. إذ باستطاعة الواحد منا أن يسمع الأغانى المشهورة نفسها فى كثير من أجزاء الكرة الأرضية، و يقرأ الصحف والمجلات نفسها و يشاهد البرامج التلفزيونية نفسها، بل و يلعب حتى ألعاب الفيديو نفسها.

وهل هذه التقنيات الجديدة، وما تقدمه من معلومات يزداد رصيدها انتشاراً فى العالم، قادرة على زيادة التفاهم العالمى وزيادة الأمل فى فرص السلام؟ لا ليس بالضرورة. إن القدرة على الاتصال والمشاركة فى بيئة رمزية عامة،لا تؤدى عند الأفراد ذوى العلاقة إلى تصور مشترك أو متقارب بصورة آلية،ولا إلى قواعد مشتركة أو صور أو توجهات واحدة نحو القيم،أو تجاه أنماط واحدة لمعالجة المعلومات. ونجد أن النزاع أو الطلاق أو الحرب ــ فى كل الأوجه الأساسية ــ تعد كلها نتاجاً للاتصال تماماً مثل (قضايا) فض النزاع، أو الزواج أو التعايش السلمى. وفى بعض المناسبات تنشأ نتائج سلبية؛بسبب عدم توافر أساس مشترك من البيانات أو معالجة متبادلة للرسالة، إلا أنه فى أحيان كثيرة نحصل على هذه النتائج بسبب وجود الاتصال وليس بسبب غيابه. وحتى عندما يواجه اثنان بالبيانات نفسها، فإن طريقتيهما فى الاختيار، وربط المعنى والمغزى، والاحتفاظ بالمعلومات الناتجة، ربما قضتا على ــ إن لم تحل دون ــ فرص التفاهم المتبادل أو الاتفاق أو التقارب.

إن مشكلة الجوع فى كثير من بلدان العالم، مثلاً، لا تبدو أنها نتيجة «انهيار» فى معالجة البيانات المتبادلة. الحقيقة أن جميعنا يمكنه الوصول إلى بيانات ذات صلة بمشكلة الجوع فى العالم، ولديه بعض الوعى عن هذه المشكلة. ولكن الوصول إلى هذه البيانات والوعى بها،ليسا بالضرورة مؤشرين جيدين ينبئان عن إمكانية تحويل البيانات إلى معلومات، وكيفية القيام بذلك، ثم ترجمة هذه المعلومات إلى سلوك مناسب. ولنتساءل: كم هو عدد الذين اتخذوا خطوة إيجابية فى سبيل تغيير هذا الوضع، من بين الذين يعون مشاكل الجوع والحرمان؟

من المحتمل فى المدى القريب ــ على الأقل ــ ألا يؤدى وجود الاتصال،وكذلك ما هو متوافر من البيانات المشتركة،إلى التقارب بقدر ما يؤدى إلى التباعد، وقد لا يؤدى إلى الحب بقدر ما يؤدى إلى الكراهية، ولا إلى التفاهم بقدر ما يؤدى إلى سوء التفاهم،

ولا إلى السلم بقدر ما يؤدى إلى الحرب . أما على المدى الأطول فإننا نستطيع أن نخمن بأن تزايد المتاح من بيانات البيئة المشتركة ــ إلى جانب الحاجات والأهداف العامة الجديدة ــ سيوصلنا إلى ثقافة عالمية مشتركة ، أفضل من الثقافة التى توجّه العلاقات بين دول العالم اليوم .

الخلاصة :

إن شبكات الاتصال فى المجتمع ضرورية ، بل إنها ظاهرة أكثر مما هى عليه فى الأنظمة الاجتماعية الأخرى . وهذه الشبكات تتناول كلًا من الاتصال الشخصى المتبادل والاتصال الجماهيرى ، وتعمل على تنسيق نشاط الأفراد ضمن المجتمع الواحد إلى جانب ربط النظام بالبيئة الكبرى التى تحتويه .

والثقافة مصطلح مألوف له معانٍ كثيرة . وتعريف الثقافة لأغراضنا فى هذا الكتاب هو التجميع المعقد للرموز العامة ، والمعارف والمعانى والأعراف والقوانين والطقوس والتقاليد ، والممارسات والعادات وأساليب المعيشة والقيم والمواقف التى تصف وتميز مجموعة خاصة من الناس ، فى وقت محدد من الزمن .

وهذه الأنماط المشتركة تظهر فى أى علاقة قائمة أو جماعة أو منظمة مستمرة ، وهى على درجة عالية من التعقيد فى المجتمعات . وتتصف الثقافات بعدد من الخصائص : فهى معقدة ، ومتعددة الوجوه ، ومتغيرة عبر الزمن ، وغير منظورة إلى حد كبير .

وتكيف الإنسان مع ثقافته العامة وثقافته الفرعية ، ليس إلا مسألة التكيف مع العلاقات الثنائية والجماعات والمنظمات والمجتمعات التى ينتمى إليها الفرد . وإذا ما تكيفنا تماماً مع الثقافة الأساسية ، أو الثقافة الفرعية يصبح التكيف مع ثقافات أخرى أمراً صعباً . أما **الصدمة الثقافية** فمصطلح يستعمل للإشارة إلى عملية التكيف مع ثقافة جديدة .

والانتقال من مجتمع مألوف إلى مجتمع آخر بعيد عن أرض الوطن آلاف الأميال، ربما كان أصعب أنواع التكيف الثقافى؛ لأن اللغة والتقاليد والعادات تكون غريبة تماماً. ونلاحظ أن الديناميات الأساسية نفسها نشطة كلما تخلينا عن علاقة طويلة العمر وبدأنا واحدة جديدة، وكلما تركنا مجموعة لننضم إلى أخرى، أو كلما تركنا عملاً ومارسنا آخر. ففى كل حالة نلجأ إلى الاتصال لنستكشف الموقف الجديد، أو نتبين أوجه الشبه والاختلاف، أو نتكيف مع الثقافة الفرعية ونشكلها،أو مع الثقافة العامة التى تصبح جزءاً منها.

والتكيف الثقافى المتبادل يحدث عندما يحتك فرد من ثقافة عامة أو ثقافة فرعية بأفراد،أو بيانات من علاقات أو مجموعات أو هيئات أو مجتمعات أخرى. والعلاقات الثقافية المتبادلة كالعلاقات الدولية تحدث عن طريق نوعين من الاتصال: الاتصال المباشر، أى وجهاً لوجه، والاتصال عن طريق الوسائل، إلا أن توافر البيانات العامة بين أفراد المجتمعات المختلفة لا يضمن التفاهم المشترك ولا التقبل المتبادل ولا السلام.

الهوامش:

---

1. Karl Deutsch, *The Nerves of Government* (New York: Free Press, 1966).
2. Cf. Robert A. LeVine, *Culture, Behavior, and Personality* (Chicago, Aldine, 1973) especially Chapter 1.
3. E.B. Tylor, quoted in Marvin E. Wolfgang and Franco Ferracuti, *The Subculture of Violence* (New York: Tavistock, 1967), p. 95.
4. Cf. Lee Thayer, *Communication and Communication Systems* (Homewood, IL: Irwin, 1968), p. 47.
5. Ibid.
6. Cf. Edward Hall, *The Silent Language* (New York: Doubleday, 1959) pp. 50–52.

---

7. An acknowledgement for this phraseology is due to Marshall McLuhan and the well-known adage of his time: "We shape our tools and thereafter our tools shape us."
8. A broadly-based view of communication and mass communication institutions is provided by Richard W. Budd and Brent D. Ruben, *Beyond Media* (Rochelle Park, NJ: Hayden) 1979.
9. What is often referred to as the "agenda-setting function" is detailed by Maxwell E. McCombs and Donald L. Shaw in "The Agenda-Setting Function of Mass Media." *Public Opinion Quarterly, 36*, 1, (1972) pp. 176–187.
10. Cf. "Socialization and Concepts of Social Reality," in *Television and Behavior: Ten Years of Scientific Progress and Implications for the Eighties. Vol 1: Summary Report,* (Rockville MD: National Institute of Mental Health, 1982), pp. 54–66, and Hugh D. Duncan, *Communication and Social Order* (London: Oxford University Press, 1962) and Hugh D. Duncan, *Symbols in Society* (New York: Oxford University Press, 1968), especially Parts II and III.
11. Cf. "How to Map a People" (Brigham Young University, Language Research Center, 1976) and Brent D. Ruben, *Human Communication Handbook: Simulations and Games, Volume 2,* (Rochelle Park, NJ: Hayden, 1978), pp. 116–120.
12. For the phrase "cultural iceberg" I am indebted to the writings of Donald Timkulu, "The Cultural Iceberg," (Ottawa, Canada: Canadian International Development Agency, Briefing Center).
13. Cf. Alison Lanier, *Saudi Arabia* (New York: Overseas Briefing Associates, 1978), especially Sections II and V.
14. Kalvero Oberg, "Culture Shock and the Problem of Adjustment to New Cultural Environments." Unpublished paper, Washington, DC: Department of State, Foreign Service Institute, 1958.
15. *Guidelines for United States Navy Overseas Diplomacy*, (Washington, DC: Department of Navy,) p. 33.
16. Ibid.
17. Ibid.
18. Edward Hall, op. cit., p. 199.
19. Excellent summaries of writing and research in the area of cultural adaptation are provided by Marjorie H. Klein, "Adaptation to New Cultural Environments," in *Overview of Intercultural Education, Training*

and Research. Volume I: Theory. David S. Hoopes, Paul B. Pedersen, and George W. Renwick, eds. (Washington, DC: Society for Intercultural Education, Training and Research, 1977) pp. 50–56; David Reed Barker, in "Culture Shock and Anthropological Fieldwork," Paper presented at the Conference of the Society for Intercultural Education, Training and Research, Mount Pocono, PA., 1980; and by Daniel J. Kealey in "Adaptation to a New Environment," (Ottawa, Canada: Canadian International Development Agency, Briefing Centre, 1978).

المراجع وبعض المصادر المقترحة :

Berger, Peter L. "Sociology of Knowledge." in *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

———. and Thomas Luckmann. *The Social Construction of Reality*. Garden City, NY: Doubleday, 1966.

Berrien, F. Kenneth. *General and Social Systems*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 1968.

Blumer, Herbert. "Symbolic Interaction." In *Interdisciplinary Approaches to Human Communication*. Edited by Richard W. Budd and Brent D. Ruben. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

———. *Symbolic Interactionism*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1969.

Bostain, James. "How to Read a Foreigner Like a Book." Parts I and II. Videotape. Produced by the Canadian International Development Agency, Briefing Centre, Hull, Quebec, 1977.

Brislin, Richard W. *Cross-Cultural Encounters*. New York: Pergamon, 1981.

Budd, Richard W. and Brent D. Ruben, *Beyond Media*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Buckley, Walter. *Sociology and Modern Systems Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967.

Cherry, Colin. *World Communication*. New York: Wiley, 1971.

Duetsch, Karl W. *The Nerves of Government*: New York: Free Press, 1966.
Douglas, Mary, ed. *Rules and Meanings*. New York: Penguin, 1972.
Duncan, Hugh D. *Communication and Social Order*. London: Oxford University Press, 1962.
———. *Symbols in Society*. New York: Oxford University Press, 1968.
Ellingsworth, Huber W. "Conceptualizing Intercultural Communication." In *Communication Yearbook 1*. Edited by Brent D. Ruben. New Brunswick, NJ: Transaction-International Communication Association, 1977, 99–106.
Farb, Peter. *Word Play: What Happens When People Talk*. New York: Knopf, 1979.
Fersh, Seymour, ed. *Learning About Peoples and Cultures*. Evanston, IL: McDougal, Littell, 1974.
Fischer, Heinz-Dietrich and John C. Merrill, eds. *International Communication*. New York: Hastings House, 1974.
Frank, Lawrence. "Cultural Organization." In *General Systems Theory and Human Communication*. Edited by Brent D. Ruben and John Y. Kim. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975, 128–135.
Gerard, R.W. "A Biologist's View of Society." *General Systems*, **1** (1956).
Gudykunst, William and Young Kim. *Communicating With Strangers*, Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.
Hall, Edward T. *Beyond Culture*. Garden City, NY: Doubleday, 1979.
———. *The Silent Language*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.
Holzner, Burkart. *Reality Construction in Society*. Cambridge, MA: Schenkman, 1968.
Hoopes, David S., Paul B. Pedersen and George W. Renwick, eds. *Overview of Intercultural Education, Training and Research. Volume I: Theory*. Washington, DC: Society for Intercultural Education, Training and Research, 1977.
Laszlo, Ervin. *The Systems View of the World*. New York: Braziller, 1972.
———, ed. *The World System*. New York: Braziller, 1973.
LeVine, Robert A. *Culture, Behavior, and Personality*. Chicago: Aldine, 1973.
Lippman, Walter. *Public Opinion*. New York: Free Press, 1922.
Lynch, James J. *The Broken Heart: The Medical Consequences of Loneliness*. New York: Basic Books, 1977.

McClelland, Charles A. "Systems and History in International Relations." *General Systems*, 3 (1958).

Maruyama, Magorah. "Metaorganization of Information." *Cybernetica*, **4** (1965).

Mead, George Herbert. *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago, 1934.

Merritt, Richard L. "Transmission of Values Across National Boundaries." In *Communication in International Politics*. Edited by Richard L. Merritt. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1972.

Monane, Joseph H. *A Sociology of Human Systems*. New York: Appleton-Century-Crofts, 1967.

Morris, Desmond. *Manwatching*. New York: Abrams, 1977.

Rivers, William L. *The Adversaries*. Boston: Beacon Press, 1970.

Ruben, Brent D. and Daniel J. Kealey. "Behavioral Assessment of Communication Competency and the Prediction of Cross Cultural Adaptation," *International Journal of Intercultural Relations*. **3**, 1 (Spring 1979), 15–48.

Ruben, Brent D. and John Y. Kim, eds. *General Systems Theory and Human Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1975.

Samovar, Larry, A. and Richard E. Porter, eds. *Intercultural Communication*. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth, 1976.

———, Richard E. Porter, and Nemi C. Jain. *Understanding Intercultural Communication*. Belmont, CA: Wadsworth, 1981.

Sarbaugh, L.E. *Intercultural Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

Schiller, Herbert I. *Mass Communications and American Empire*. New York: Kelley, 1969.

Siebert, Fredrick, S., Theodore Peterson and Wilbur Schramm. *Four Theories of the Press*. Urbana, IL: University of Illinois Press, 1956.

Simmel, Georg. *Conflict and the Web of Group-Affiliations*. Translated by Kurt H. Wolff and Reinhard Bendix. New York: Free Press, 1955.

Smith, Alfred G., ed. *Communication and Culture*. New York: Holt, 1966.

Stark, Warner, ed. *The Sociology of Knowledge*. London: Routledge and Kegan Paul, 1958.

Thayer, Lee. "On Human Communication and Social Development." A paper presented at the First World Conference on Communication for Development, Mexico City, March, 1970.

Wiener, Norbert. *The Human Use of Human Beings*. New York: Avon, 1954.

Wilson, Joan and Margaret Omar. "A Self-Taught Guide to Cultural Learning." Revised in *Human Communication Handbook Simulations and Games Volume II*, Rochelle Park, NJ: Hayden, 1978. 116–121.

Vickers, Geoffrey. *Value Systems and Social Process*. New York: Basic, 1968.

طبعت بمطابع معهد الإدارة العامة ١٤١٢هـ

طبعت بمطابع معهد الإدارة العامة ١٤١٢هـ

٢٧ ريالاً